

**O PARADIGMA DO CONTRATO PSICOLÓGICO EM  
SITUAÇÃO DE VOLUNTARIADO:**

**O BOMBEIRO VOLUNTÁRIO**

POR

ANA PAULA SEARA PEREIRA DA MOTA MIRANDA

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM

ECONOMIA E GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

ORIENTADA POR:

PROF. DOUTORA TERESA PROENÇA

ANO LECTIVO 2012/2013

---

## **NOTA BIOGRÁFICA**

Nasceu a 12 de Outubro de 1978, em Lisboa, onde realizou todo o seu percurso académico. Licenciou-se em Psicologia Aplicada, área de Clínica, pelo Instituto Superior de Psicologia Aplicada (I.S.P.A.), em Lisboa, em 18 de Dezembro de 2001. Frequentou estágio curricular no Estabelecimento Prisional de Monsanto, o qual deu mote para a realização e conclusão, em 25 de Junho de 2003, de uma Pós-Graduação em Reabilitação e Inserção Social, pelo mesmo instituto – I.S.P.A..

Profissionalmente tem desenvolvido a sua actividade na área clínica e no âmbito da educação e formação de jovens e adultos, área onde, cumulativamente ao papel de formadora, desempenhou funções de coordenação, gestão de equipas, planeamento e orientação de carreiras. Ao longo do seu percurso profissional realizou inúmeras acções de formação no sentido de aperfeiçoar, actualizar e complementar a sua formação base.

Voluntariamente colaborou com a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (A.P.A.V.), com a Crinabel (escola de reabilitação de crianças e jovens portadores de multideficiência) e com o Banco Alimentar.

## **AGRADECIMENTOS**

A realização deste estudo de investigação só foi possível com a colaboração, compreensão e amizade de algumas pessoas, a quem dedico esta página.

Em primeiro lugar, dirijo o meu profundo agradecimento à Professora Doutora Teresa Proença (Faculdade de Economia do Porto), pela orientação, ensinamentos e palavras de incentivo, permitindo levar a bom porto este trabalho.

Em segundo lugar, agradeço à minha família e amigos, pela sua amizade e carinho. O apoio e a compreensão de todos foram fundamentais para me fazer acreditar que seria capaz de concluir com sucesso este projecto.

E porque sem eles este trabalho não tinha fundamento nem seria viável, o meu último agradecimento dirige-se a todos os Bombeiros Voluntários, em especial aos Bombeiros da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Fafe, que tão prontamente se disponibilizaram a colaborar e participar neste estudo, bem como uma palavra de apreço pela forma como dedicam o seu tempo à missão de socorro.

A todos, um obrigada muito especial!

## **RESUMO**

No presente estudo pretende-se reflectir e abordar a temática do Contrato Psicológico aplicada num contexto de voluntariado, analisando-se o tipo de contrato psicológico estabelecido, factores que poderão originar violação e ruptura do mesmo e razões que levam à intenção de permanência e continuidade da prática voluntária. Na fase inicial do trabalho é elaborada uma revisão teórica e enquadramento de conceitos que darão mote a uma componente mais empírica, a ser apresentada numa segunda fase da investigação. O estudo tem um carácter exploratório e explicativo, tendo-se recorrido a uma metodologia qualitativa, mais especificamente à *Grounded Theory*. Para cumprir o objectivo, foram entrevistados 14 bombeiros voluntários pertencentes ao mesmo Corpo de Bombeiros, tendo os dados sido recolhidos através de entrevistas semiestruturadas. O estudo permitiu compreender que gerir recursos voluntários é uma tarefa complexa. No grupo de bombeiros voluntários encontraram-se motivações extrínsecas e intrínsecas para a prática de voluntariado, bem como um contrato psicológico, entre voluntário e corporação, do tipo híbrido. Verificou-se ainda que o bombeiro voluntário estabelece com a corporação, simultaneamente, um comprometimento calculativo e relacional, sendo este comprometimento organizacional fundamental à intenção de permanência e continuidade da prática voluntária. No final são tecidas algumas considerações e conclusões, colocando em evidência alguns aspectos abordados na literatura.

Palavras-chave: contrato psicológico; voluntariado; comprometimento

## **ABSTRACT**

This study aims at reflecting on and addressing the Psychological Contract theme in the context of voluntary services, analyzing the type of psychological contract that has been established, the factors that may cause contract breach and termination and the reasons that lead to the intention of permanence and continuity of the voluntary practice. In the

initial phase of the work, the theoretical review and the conceptual framework were designed to set the theme for a more empirical component, which will be presented in the second phase of the investigation. This study has an exploratory and explanatory nature based on a qualitative methodology, in particular the *Grounded Theory*. With a view to achieving the purposed objective, 14 volunteer firefighters belonging to the same fire brigade have been interviewed. Their data has been collected by means of semi-structured interviews. The study allowed us to understand that managing volunteer resources is a complex task. In the group of volunteer firefighters there are extrinsic and intrinsic motivations for volunteering practice, as well as a psychological contract, between voluntary and corporation, hybrid type. It was also found that the volunteer firefighter establishes with the corporation, both a calculative and relational commitment, organizational commitment which is fundamental to the intention of permanence and continuity of voluntary practice. At the end of the study, a number of considerations and conclusions are made, highlighting some aspects discussed in the existing literature.

Keywords: psychological contract; volunteering; commitment

## ÍNDICE

CAPÍTULO I – Introdução	pp. 1
CAPÍTULO II – Revisão da Literatura	pp. 4
II.1 – Voluntariado: Princípios e Motivações	pp. 4
II.2 – Contrato Psicológico: Definições e Funções	pp. 11
II.3 – Tipos de Contrato Psicológico	pp. 13
II.4 – Contrato Psicológico e Comprometimento	pp. 17
II.5 – Intenção de Permanência: uma visão à luz do voluntariado	pp. 21
II.6 – Violação e Ruptura do Contrato Psicológico	pp. 23
II.7 – Contrato Psicológico e Voluntariado: Que Relação?	pp. 26
II.8 – Bombeiros Voluntários	pp. 34
II.9 – A Corporação de Bombeiros	pp. 35
II.10 – Síntese e Objectivos do Estudo	pp. 37
CAPÍTULO III – Metodologia	pp. 39
III.1 – O Método	pp. 39
III.2 – Selecção e Caracterização da Amostra	pp. 41
CAPÍTULO IV – Análise dos Resultados	pp. 48
CAPÍTULO V – Discussão e Conclusões	pp. 88
CAPÍTULO VI – Limitações e Futuras Investigações	pp. 96
CAPÍTULO VII – Referências Bibliográficas	pp. 97
CAPÍTULO VIII – Anexos	pp. 101

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Género	pp. 43
GRÁFICO 2 – Idade	pp. 44
GRÁFICO 3 – Estado Civil	pp. 44
GRÁFICO 4 – Descendência	pp. 45
GRÁFICO 5 – Formação Académica	pp. 45
GRÁFICO 6 – Situação face ao mercado de trabalho	pp. 46
GRÁFICO 7 – Anos de experiência como bombeiro voluntário	pp. 46
GRÁFICO 8 – Categoria na carreira de bombeiro voluntário	pp. 47

## **CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO**

A presente dissertação visa uma análise e reflexão sobre as temáticas principais do estudo: Contrato Psicológico e Voluntariado. Pretende-se salientar a importância que o Contrato Psicológico poderá assumir num contexto de voluntariado, bem como fornecer um contributo significativo às organizações que beneficiam de recursos humanos voluntários, no sentido de compreender formas e estratégias de promoção da relação do Voluntário com a organização bem como da sua intenção de permanência na organização voluntária, evitando constantes processos de abandono e rotatividade. Note-se que o maior desafio das organizações passa por manter níveis de eficiência e competitividade, o que implica baixos índices de rotatividade dos recursos humanos (Ohana & Meyer, 2010), ou seja, equipas permanentes e estáveis.

Um gestor de recursos humanos, em contexto de voluntariado, é confrontado com o desafio de como atrair, numa fase inicial, voluntários para a organização e, numa segunda etapa, de que estratégias desenvolver no sentido da permanência a longo prazo desses recursos voluntários, o que se constitui como uma tarefa mais complexa pela carência de estudos e de investigações a este nível. Farmer e Fedor (1999) referem que a maioria dos estudos centram-se nas motivações dos indivíduos para o voluntariado e menos nas práticas quando os indivíduos já exercem voluntariado.

Sendo o comportamento voluntário difícil de controlar e um desafio para os gestores de recursos humanos, o Contrato Psicológico poderá providenciar uma ferramenta útil para a compreensão dos processos e facilitar a gestão em contexto de voluntariado. Pretende-se neste trabalho estudar o paradigma do Contrato Psicológico no grupo dos Bombeiros, vinculados por contrato formal de trabalho ou apenas sob um acordo mútuo de voluntariado, no sentido de melhor compreender os motivos que originam a prática voluntária; apurar atributos ou valores que incentivam ao voluntariado; promover uma melhor gestão do grupo bombeiros voluntários; e compreender o paradigma que permite a continuidade/ permanência da experiência voluntária.



Em 2001, celebrou-se o Ano Internacional do Voluntariado e passados dez anos, em 2011, voltou-se a repetir este tempo de reflexão dirigido a todos aqueles que dedicam parte do seu tempo, do seu saber e da sua energia a outros – indivíduos, grupos ou causas que, por alguma circunstância na vida, passaram para um lado mais frágil da realidade, dependentes da solidariedade da comunidade envolvente. E, embora estejamos cada vez mais numa sociedade focada em valores económicos, é confortante saber que continua a haver espaço, tempo e lugar a pessoas que se dedicam ao voluntariado.

Várias são as formas e possibilidades de se fazer voluntariado. No presente trabalho, pretende-se apenas abordar o voluntariado organizado ou formal, ou seja, aquele que se insere na estrutura formal de uma determinada organização, com um tempo pré-determinado de dedicação, regras definidas, comportamentos esperados e obrigações que advêm do compromisso estabelecido. Neste contexto, criam-se, inevitavelmente, expectativas quanto às obrigações mútuas de ambas as partes – indivíduo voluntário e organização.

O contrato psicológico, sendo pessoal e subjectivo, baseia-se nas crenças e percepções individuais acerca de obrigações e promessas mútuas entre a organização e os colaboradores (Rousseau, cit. in Kim, et al., 2009). Robinson & Rousseau (1994) enfatizam o carácter subjectivo do contrato psicológico, afirmando que ele “reside” nos olhos de quem o vê e interpreta. Farmer e Fedor (1999) referem ainda que o Contrato Psicológico tende a ser único para cada indivíduo, uma vez que se baseiam, em parte, nos seus objetivos, necessidades particulares e personalidade. Vantilborgh et. al (2012) enfatizam a idiosincrasia do contrato psicológico e reforçam que as expectativas não podem ser consideradas parte do contrato psicológico, a não ser que resultem de uma promessa implícita.

Embora a maioria dos estudos sobre contrato psicológico incida num vínculo laboral, será interessante compreender o paradigma do Contrato Psicológico numa situação de voluntariado organizado, abordando um público particular – os Bombeiros Voluntários. Liao-Troth (2005) afirma que todo o indivíduo forma um contrato psicológico com a organização onde participa e que, segundo Kim et al. (2009), a

motivação, o comprometimento e as práticas de gestão de recursos humanos são factores de influência na retenção de voluntários nas organizações.

Assim, torna-se pertinente averiguar, num grupo de bombeiros voluntários, as expectativas criadas acerca das obrigações mútuas; caracterizar o contrato psicológico; e verificar que factores podem influenciar a ruptura do contrato psicológico.

A primeira fase do trabalho será dedicada ao enquadramento teórico das temáticas, seguindo-se uma segunda fase correspondente ao trabalho empírico. A pretensão do estudo recai numa perspectiva exploratória e explicativa, com recurso a uma metodologia qualitativa, concretizada através da realização de entrevistas semiestruturadas a bombeiros voluntários e, conseqüente, análise de conteúdo. Numa terceira e última fase, o foco estará centrado na análise e discussão dos resultados, em inferir as principais conclusões e apontar percursos para futuras investigações.

## **CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA**

### **II.1 – VOLUNTARIADO: PRINCÍPIOS E MOTIVAÇÕES**

Voluntariado, de acordo com Wilson (2000), é uma actividade cujo tempo é oferecido de forma gratuita em benefício de outra pessoa, grupo ou causa. Praticar ações voluntárias é algo que nem todas as pessoas estão dispostas a fazer e vários são os motivos que incentivam ao voluntariado.

O termo *voluntariado* remete, habitualmente, para a ideia de trabalho não assalariado. Não obstante, a actividade voluntária é mais complexa e inclui dimensões para além da visão economicista. Vantilborgh et al. (2012) definem voluntários como pessoas que:

- desempenham actividades de livre e espontânea vontade;
- sem remuneração;
- numa instituição ou organização formal; e
- beneficiando terceiros.

Os mesmos autores reforçam que voluntariado é a doação voluntária de tempo e talentos, com vista à prestação de serviços ou à realização de tarefas, sem a expectativa de compensação financeira directa.

Algumas teorias procuram, recorrendo a fundamentos económicos e/ou psicológicos, explicar o voluntariado. Wilson (2000) refere que uma possível explicação para a prática de voluntariado poderá estar relacionada com atributos individuais, os quais dão mote à acção voluntária. Outra explicação do autor refere um lado mais racional e economicista, num sentido de balanço entre custos e benefícios aquando da prática voluntária e sua relação com as organizações. Uma terceira explicação defende uma perspectiva mais relacional, onde o voluntariado seria palco do desenvolvimento de laços e recursos sociais, numa óptica de desenvolvimento de competências pessoais e de sociabilidade.

Assim, verifica-se que o voluntariado poderá ser entendido e perspectivado de várias formas. Ao longo das últimas décadas, vários são os autores que se têm debruçado sobre esta matéria, referindo que o voluntariado poderá ser considerado um bem de consumo, ou simplesmente uma forma de garantir o fornecimento de um bem público, ou um meio de investir em capital humano, ou uma forma de ganhar recompensas extrínsecas, ou ainda uma oportunidade individual para mostrar atributos e valores, como o altruísmo ou a extroversão (e.g. Ziemek, cit in Carpenter & Myers, 2010).

Num estudo exploratório sobre a definição de voluntário, Vantilborgh et al. (2012) defendem que estão presentes na actividade voluntária quatro dimensões:

- A primeira dimensão prende-se com a natureza da acção voluntária. Os autores distinguem a livre vontade, a acção coerciva e a obrigação. Segundo os autores, a acção coerciva refere-se a situações onde os voluntários são “forçados” à prática de voluntariado, sendo esta prática um meio de atingir outros fins (e.g. promoções).
- A segunda dimensão diz respeito à natureza da compensação, onde os autores distinguem sem nenhuma compensação, sem compensação esperada (inclui a componente das expectativas) e despesas reembolsadas.
- A terceira dimensão refere-se à estrutura formal ou informal onde a prática voluntária é exercida.
- Por último, a quarta dimensão relaciona-se com os benefícios. Os autores, nesta dimensão, preocuparam-se com o foco dos benefícios: estranhos; amigos/ conhecidos; ou o próprio.

Fazendo um paralelismo destas explicações com a motivação humana, pode-se verificar que na origem do voluntariado poderá encontrar-se uma motivação mais intrínseca, focada em razões de ordem pessoal, tais como motivos sociais, de realização pessoal, gratificação, auto-estima, altruísmo, entre outros. Por outro lado, poder-se-á verificar também uma motivação mais extrínseca, cujo foco se centra em questões externas ao indivíduo, nomeadamente, aumento da rede de contactos, futuras oportunidades de emprego, aquisição de novas competências, investimento curricular e experiência profissional.

Certo é que o voluntariado serve diferentes funções para diferentes pessoas e Clary et al. (cit. in Houle, Sagarin & Kaplan, 2005) apresentam seis funções para o voluntariado:

- A primeira função prende-se com os *valores*. Trata-se do indivíduo altruísta que segue o princípio moral de fazer o bem aos outros e contribuir para a sociedade.
- A segunda função está relacionada com o *conhecimento* ou *compreensão* e perspectiva o voluntariado como a oportunidade de aprendizagem, compreensão de fenómenos e processos, prática e treino de competências e habilidades. A prática voluntária seria como uma forma de desenvolver mais conhecimento e experiência.
- A oportunidade de *carreira* é a terceira função. O voluntariado é visto como uma forma estratégica de aumentar as perspectivas de emprego e de progressão na carreira.
- A função *social* é a quarta a ser referenciada. Inerente a esta função, encontram-se as necessidades de pertença ao grupo e de aceitação no campo das relações sociais humanas.
- A quinta é a função *protectora*. Várias razões poderão estar na sua base. Os autores referem o voluntariado como uma forma de minimizar a culpa que sentem por serem pessoas mais afortunadas; ou como uma forma de escape a problemas pessoais, protegendo-se e abstraindo-se, enquanto praticam acções voluntárias, da carga emocional provocada. Trata-se, no fundo, de uma função protectora do próprio ego, através de acções externas de responsabilidade social.
- Por último, a sexta função prende-se com o *sentimento de auto-estima*. O voluntariado serviria como forma de reforço da auto-estima, auto-confiança e aperfeiçoamento.

Carpenter & Myers (2010) estudaram recentemente a questão da motivação para o serviço e função de bombeiro, tendo a sua pesquisa por base um grupo de bombeiros voluntários e um grupo de membros voluntários (não bombeiros) pertencentes à mesma

comunidade. Os autores estudaram oito motivos para a tomada de decisão de aderir ao serviço de bombeiro voluntário:

- O primeiro prende-se com um comportamento altruista, o reconhecimento de valores e atributos individuais colocados ao dispor dos outros, um espírito de solidariedade exarcebado ao ponto de determinados indivíduos se prejudicarem a si próprios em prol do bem dos outros;
- Um segundo motivo relaciona-se com a preocupação com a imagem, num sentido de fazer o bem, ser politicamente correcto, um cidadão activo e exemplar;
- A preocupação com a carreira também é apontada como um possível motivo para a decisão de se ser ou não voluntário. Aqui é esperado que o voluntariado aumente o desempenho, a performance e desenvolva mais competências a serem aplicadas num contexto profissional;
- Outro motivo prende-se com uma perspectiva mais relacional, ou seja, a prática voluntária é vista como uma oportunidade de interacção social, de desenvolver a capacidade de extroversão, de aumentar os laços sociais e de conviver com amigos e pessoas com interesses comuns;
- A atitude perante o risco é outro dos motivos apontados pelos autores. A vivência de experiências de risco e stress pode ser muito aliciante para determinados grupos;
- O voluntariado poderá ainda estar relacionado com crenças e valores religiosos, funcionando como heranças culturais;
- Outro factor diz respeito à transmissão de valores entre gerações, verificando-se uma tradição de família para este tipo de voluntariado; e
- Por último, a adesão por convite.

Segundo estes autores (Carpenter & Myers, 2010), há uma relação mais significativa entre as motivações intrínsecas e a decisão de ser bombeiro voluntário,

quando comparadas com as motivações extrínsecas. Veja-se, por exemplo, que os autores concluíram relações significativas entre as variáveis altruísmo e atitude perante o risco em relação à motivação para se ser bombeiro voluntário.

No entanto, concluíram também que as motivações extrínsecas poderão funcionar de forma ambígua: se, por um lado, há uma influência positiva relativamente à prática voluntária, nomeadamente, aumenta a frequência de determinadas tarefas (e.g. recepção de chamadas de socorro); por outro, quando as motivações intrínsecas são sobrevalorizadas, o incentivo extrínseco por parte de políticas ou organizações voluntárias pode desencorajar o voluntário e romper a continuidade da sua acção (e.g. se um bombeiro voluntário valorizar a imagem social que é construída à volta do facto de prestar, voluntariamente, um serviço de assistência à comunidade, o simples facto de receber incentivos económicos poderá denegrir essa imagem e levá-lo a abandonar a organização).

Os autores verificaram ainda que o voluntariado torna-se uma boa forma de desenvolver amizades e relações sociais e, como era expectável segundo os próprios autores, existe uma maior propensão para se ser bombeiro quando na família existe tradição deste tipo de voluntariado.

Embora tenham sido apontados diversos motivos/ razões para se tomar a decisão de ser bombeiro, Houle, Sagarin & Kaplan (2005) referem-se ao voluntariado como uma estratégia funcional. Defendem a permissão de que o desempenho de funções idênticas por diferentes indivíduos, não significa necessariamente que os motivos de origem sejam também eles semelhantes. Por outras palavras, diferentes indivíduos podem desempenhar as mesmas funções, sendo as suas motivações diversas e servindo funções psicológicas diferentes. Daí a subjectividade da motivação para o voluntariado, pois o mesmo comportamento pode ter na base diferentes necessidades motivacionais.

Paralelamente aos motivos, importa realçar que o voluntário executa a sua acção, não por forma isolada e independente, mas inserido numa dada estrutura e contexto organizacional. Ora, o tempo de permanência de um voluntário poderá depender de vários factores, a título de exemplo: a necessidade, por parte da organização, da

prestação do serviço; a satisfação ou não dos motivos que levaram à prática voluntária; à nova percepção que se cria sobre a experiência voluntária; à ocorrência de novas necessidades e novos projectos; e ao comprometimento estabelecido entre voluntário e organização. Por isso, o tempo de permanência não depende exclusivamente da intenção e acção do voluntário, mas também das intenções e acções da organização.

Não obstante, independentemente dos motivos de origem do voluntariado e das necessidades e intenções de ambas as partes, é comum a todas as experiências voluntárias a responsabilidade pelo compromisso assumido. Ser voluntário implica pro-actividade, empenho e, segundo Wilson (2000), compromisso de tempo e esforço.

O compromisso ou comprometimento, de acordo com Myer e Allen (1991), é o estado psicológico que caracteriza a relação entre colaborador e organização e assume especial relevo na decisão de permanecer ou abandonar determinado grupo ou organização. Ora, depreende-se a relevância do comprometimento para ambas as partes num contexto de voluntariado:

- O voluntário compromete-se a assumir, num período de tempo definido, determinadas tarefas, responsabilidades e funções, oferecendo as suas aptidões e competências em prol da missão e valores da organização, satisfazendo as suas próprias motivações;
- Para a organização é um enorme constrangimento a rotatividade do seu capital humano. Neste sentido, a organização vê-se comprometida a criar condições favoráveis à continuidade da experiência voluntária, evitando assim a saída de elementos e o, conseqüente, recrutamento, selecção e integração de novos.

Verifica-se, deste modo, que o comprometimento cria uma relação de interdependência (Wilson, 2000), onde ambas as partes se esforçam e se comprometem a assegurar as suas obrigações mútuas.

Myer e Allen (1991) defendem três componentes fundamentais na relação/comprometimento de um indivíduo a uma organização: (a) desejo; (b) necessidade; e (c) obrigação. Os autores distinguem:



- comprometimento afectivo, entendido como um envolvimento emocional, um sentimento individual de coesão e fidelidade, ou seja, fundado em impulsos e desejos de se manter vinculado a determinada organização. Os colaboradores com forte comprometimento afectivo identificam-se com os valores e ideais da organização e mantêm a sua relação com a organização porque assim o desejam.
- comprometimento calculativo ou instrumental, baseado na análise dos custos e benefícios associados à permanência e continuidade da actividade exercida em determinada organização. Este tipo de comprometimento também é descrito como sendo um compromisso cognitivo, fundado numa necessidade de manter e continuar determinada acção, excluindo qualquer ligação afectiva. Neste tipo de comprometimento, os colaboradores permanecem vinculados à organização porque necessitam, sendo a continuidade mais vantajosa do que o abandono.
- comprometimento normativo, menos comum mas passível de ocorrer. Trata-se de um comprometimento baseado na obrigação, no cumprimento de normas e regras e no princípio moral de ser leal à organização. Os colaboradores sentem-se na obrigação de permanecer ligados à organização, numa perspectiva de dever e lealdade.

Neste sentido, facilmente se deduz que um comprometimento afectivo será mais favorável à relação entre colaborador e organização, independentemente do vínculo desse colaborador ser profissional ou voluntário. Não obstante, Myer e Allen (1991) referem que podem coexistir vários tipos de comprometimento em simultâneo, que nenhum tipo de comprometimento exclui outro. Mais adiante ver-se-á como se articulam comprometimento e contrato psicológico.

## **II.2 – CONTRATO PSICOLÓGICO: DEFINIÇÃO E FUNÇÕES**

Na década de 60, Argyris (cit. in Leiria, Palma e Cunha, 2006) aplicou o conceito de Contrato Psicológico pela primeira vez, para relatar a relação observada entre empregados e empregador numa fábrica.

Em 1962, Levinson e colaboradores e, mais tarde (1965) Schein, definiram o conceito de Contrato Psicológico como um compromisso verbal, entre a organização e o trabalhador, que implicava a existência de expectativas que ambas as partes pretendiam ver realizadas pela parte contrária (cit. in Leiria, Palma e Cunha, 2006). Neste sentido, às expectativas correspondiam direitos, obrigações, privilégios e regalias que regulam uma relação laboral, entre empregado e empregador.

A definição mais consensual é a apresentada por Rousseau (cit. in Morrison e Robinson, 1997), que reconhece o Contrato Psicológico como o conjunto de crenças individuais acerca das condições e obrigações mútuas, no contexto da relação entre empregado e empregador, sendo que as obrigações mútuas implicam percepções e expectativas acerca de promessas implícitas ou explícitas da outra parte, sobre intenções futuras. A propósito das promessas, Robinson & Rousseau (1994) defendem que sem a promessa de intenções futuras, nenhuma das partes está suficientemente envolvida e incentivada a manter a relação.

Parece, deste modo, que a maioria dos estudos dedicados ao paradigma do Contrato Psicológico foca um contexto de trabalho, ao invés de um contexto de voluntariado. Não obstante, o contrato psicológico envolve crenças, sendo estas entendidas como fé, confiança e opinião, fundamentadas apenas naquilo que o próprio vê, percebe e interpreta da realidade envolvente. Farmer e Fedor (1999) salientam que no Contrato Psicológico o que verdadeiramente importa é que o indivíduo acredita que um acordo entre as partes existe (mesmo que implicitamente), que alguma promessa (mesmo que implícita) foi feita e que estas considerações existem na base de uma troca mútua de obrigações.

Tal como os empregados contratados, os voluntários também têm expectativas em relação à organização para que prestam serviço. Farmer e Fedor (1999) referem que mesmo que não esperando ganhos financeiros, os voluntários esperam, pelos seus serviços, outros benefícios.

Neste sentido, os mesmos autores afirmam que a teoria do Contrato Psicológico não se limita exclusivamente à situação de contexto de trabalho, podendo ser aplicada noutros contextos, pessoas e relações institucionais, concretamente, numa situação de voluntariado organizado, onde há deveres e obrigações de ambas as partes, onde também se criam percepções e expectativas. Daí também a pertinência do estudo.

Ora, se olharmos às funções que o Contrato Psicológico cumpre, observamos que elas tanto acontecem num contexto laboral, como num contexto de voluntariado. Foram identificadas três funções do Contrato Psicológico (McFarlane Shore e Tetrick, cit. in Leiria, Palma e Cunha, 2006):

### *1. Redução da insegurança*

A relação entre empregado e empregador ou voluntário e organização nem sempre é clara nos seus objectivos, deixando espaço para alguma ambiguidade, a qual não é totalmente anulada pelos contratos ou acordos formais. Esta situação leva, inevitavelmente, os empregados ou voluntários a vivenciar sentimentos de receio e de insegurança. É neste cenário que o Contrato Psicológico ganha relevo, ao preencher as lacunas e conferindo aos indivíduos um sentimento de segurança e de tranquilidade.

### *2. Orientação do comportamento do trabalhador na organização*

Nesta relação bilateral, o indivíduo, naturalmente, correlaciona as obrigações que considera ter para com a organização, com os deveres e obrigações que considera que esta tem para consigo. Neste processo de comparação, o indivíduo (re)ajusta o seu comportamento com base no juízo que realiza relativamente a esta relação de obrigações mútuas.

### *3. Promoção do desenvolvimento de um sentimento de influência, por parte do trabalhador, sobre a organização*

O poder e a influência são factores inerentes a uma relação. Assim, no pressuposto que o indivíduo, trabalhador ou voluntário de uma organização, é parte do

contrato, permite-se-lhe, só com base neste aspecto, desenvolver um sentimento de influência sobre a organização, nomeadamente, sobre o seu destino na organização, sobre a escolha de cumprir ou não com a responsabilidade assumida e sobre a continuidade ou não do compromisso.

### **II.3 – TIPOS DE CONTRATO PSICOLÓGICO**

O Contrato Psicológico resulta de um processo individual de (re)construção dos indícios e intenções observadas e pode assumir várias tipologias resultantes do cruzamento de duas dimensões: os termos de desempenho e a duração do contrato (Anderson e Schalk, cit. in Leiria, Palma e Cunha, 2006).

A primeira dimensão – os termos de desempenho – refere-se aos objectivos de trabalho que a organização espera dos seus colaboradores (Leiria, Palma e Cunha, 2006). Ora, estando o contrato psicológico amplamente estudado num contexto laboral, esta dimensão relaciona-se directamente com níveis de performance e de produtividade dos colaboradores, com a rentabilidade que eles podem oferecer à organização e que esta, por sua vez, espera deles. Mas, num contexto de voluntariado também se espera ver cumpridos objectivos de tarefas previamente acordados, onde a performance, a competência, a responsabilidade e o desempenho têm igual relevância.

A segunda dimensão – a durabilidade do contrato – está directamente relacionada com o factor tempo, ou seja, um compromisso de longa ou curta duração poderá ter influência no nível de envolvimento/ empenho do colaborador face à organização.

Nesta dimensão, a leitura poderá ser diferente se estivermos a falar de um contexto laboral ou de um contexto de voluntariado. Um contrato formal de trabalho de curta duração, provavelmente, leva a um menor envolvimento por parte do trabalhador face aos objectivos da organização, uma vez que a sua permanência na organização também é curta e, neste sentido, o trabalhador não terá perspectivas de retirar grandes

ganhos. Contrariamente, um contrato de longa duração leva a um maior empenho e envolvimento do colaborador.

Num contexto de voluntariado, a leitura poderá não ser consensual. Poderá haver colaboradores cujo nível de envolvimento é independente da durabilidade do compromisso e poderá haver voluntários, talvez com motivações mais extrínsecas do que intrínsecas, cujo nível de entusiasmo e envolvimento poderá sofrer a influência deste factor tempo.

Cruzando as dimensões – *termos de desempenho e duração do contrato*, podem aferir-se quatro tipos de Contratos Psicológicos (Leiria, Palma e Cunha, 2006): Transaccional; Relacional; Equilibrado; e Transicional.

O Contrato transaccional diz respeito a uma situação de troca, a curto prazo, de benefícios e contribuições específicas, que são quase exclusivamente de ordem monetária ou económica (Farmer e Fedor, 1999; Leiria, Palma e Cunha, 2006). Tudo leva a crer que, neste tipo de contrato, haja um fraco envolvimento entre o colaborador e a organização, não deixando espaço para se poder criar, nesta relação, confiança ou maior empenho. Neste sentido, é expectável que numa situação de voluntariado não se encontrem indivíduos que construam um contrato psicológico desta natureza, pois iria contra a filosofia do voluntariado, onde as contrapartidas não são de ordem monetária e a própria situação em si exige uma forte entrega e envolvimento por parte do colaborador. Parece também que este tipo de contrato transaccional se rege mais por motivos extrínsecos do que por motivações internas, as quais exercem uma influência mais positiva com a prática voluntária (já referido anteriormente).

Num ângulo oposto, surge o Contrato relacional, um tipo de contrato psicológico que enfatiza valores como a confiança e o envolvimento. De acordo com os autores Rousseau, Hui e Lee (cit. in Leiria, Palma e Cunha, 2006), neste tipo de contrato, existe uma relação mutuamente satisfatória, que não se resume só a uma troca de benefícios monetários. Nestas situações, os trabalhadores tendem a desenvolver sentimentos de pertença e identificação à organização, revelando forte empenho e envolvimento. Farmer e Fedor (1999) caracterizam-no como sendo socioemocional, privilegiando as

relações interpessoais, aberto e carregado de preocupações sociais. Este tipo de contrato é expectável de se encontrar em indivíduos voluntários, talvez até em proporções mais elevadas quando comparando com indivíduos profissionais.

Relativamente aos outros dois tipos de contrato psicológico, são ambos susceptíveis de se encontrarem numa situação de voluntariado. Veja-se:

- O Contrato equilibrado, segundo Castanheira e Caetano (cit. in Leiria, Palma e Cunha, 2006), resulta da combinação entre algumas características do contrato relacional (lealdade, elevado nível de empenho e identificação à organização) e do contrato transaccional (focalização nos resultados organizacionais e nível de desempenho);
- O Contrato transicional ocorre quando são percebidas discrepâncias ou quando as expectativas são quebradas. Dir-se-á que este não será verdadeiramente um tipo de contrato psicológico mas a violação do contrato psicológico (Leiria, Palma e Cunha, 2006), ou seja, quando uma das partes não cumpre com as suas obrigações, quebra as expectativas da outra parte e provoca situações de elevada instabilidade, onde a ruptura do contrato psicológico é iminente.

Mais recentemente, em 2003, num estudo de Thompson e Bunderson (Liao-Troth, 2005) o paradigma do contrato psicológico foi utilizado para explicar a relação entre o voluntário e uma organização sem fins lucrativos, onde os autores identificaram que o voluntário estava alinhado com os objectivos da organização. Este novo tipo de contrato psicológico, designado de *Contrato Baseado em Valores*, assenta no princípio da troca de ideologias e valores entre o indivíduo e a organização (Liao-Troth, 2005; Vantilborgh et al., 2012). Trata-se de um tipo de contrato psicológico recorrente em organizações sem fins lucrativos, com recursos voluntários e cuja missão incide na luta e defesa de causas válidas, essencialmente, de carácter social o que, segundo Vantilborgh et al. (2012), implica um compromisso credível na relação indivíduo-organização, onde implicitamente há uma troca de valores, que não se limita aos interesses do próprio.

Thompson e Bunderson (cit. in Vantilborgh et al., 2012) referem que no contrato psicológico baseado em valores as organizações percebem que devem defender e suportar determinadas causas inerentes à sua actividade, enquanto os voluntários percebem as suas obrigações como uma forma de aumentar a capacidade de resposta e de intervenção das organizações, ganhando legitimidade para participarem nelas. Desta forma, observa-se que neste tipo de contrato – Baseado em Valores, há uma tónica especial na missão, ideologia, cultura e princípios subjacentes à organização, à sua actividade e ao impacto dessa no público-alvo.

As pessoas beneficiárias da organização ganham, segundo Thompson e Bunderson (cit. in Vantilborgh et al., 2012), ênfase neste tipo de contrato. Os autores referem que o que difere o contrato psicológico baseado em valores dos outros tipos de contratos psicológicos – do tipo transaccional e do tipo relacional – é exactamente o foco das obrigações percebidas, que neste caso não será o voluntário propriamente dito, mas antes os beneficiários da actividade das organizações.

Não obstante, também se encontram semelhanças entre o contrato psicológico baseado em valores e outros (Vantilborgh et al., 2012):

- Tanto o contrato baseado em valores como o contrato psicológico do tipo relacional sustentam-se em convicções pessoais e a identificação à organização, através dos seus valores e missão, proporcionam um empenho positivo por parte dos colaboradores.
- Com o contrato psicológico do tipo transaccional, o contrato baseado em valores partilha aquilo que se constitui claramente como uma violação ou não. A violação num contrato psicológico baseado em valores pode, segundo os mesmos autores, ocorrer sem que o voluntário seja pessoalmente atacado ou ofendido; basta o voluntário perceber que a organização não está a respeitar as suas obrigações de fornecer um programa de apoio a determinados beneficiários, quando isso estaria perfeitamente ao seu alcance.

Segundo Rousseau (cit. in Leiria, Palma e Cunha, 2006), uma das autoras que mais se tem dedicado ao paradigma do Contrato Psicológico, existem dois factores

fundamentais na génese do Contrato Psicológico: factores individuais e factores organizacionais.

Os primeiros englobam processos de codificação e decodificação das mensagens organizacionais, bem como as próprias predisposições e interesses individuais, factores que estão muito dependentes da percepção que cada indivíduo faz em relação à realidade que o rodeia. Os segundos, os de ordem organizacional, compreendem as dinâmicas sociais e as mensagens organizacionais propriamente ditas (que não são mais do que promessas sobre uma intenção futura, por parte da organização, criando expectativas nos colaboradores).

Para além dos factores individuais e organizacionais, Liao-Troth (2005) acrescenta um terceiro factor importante à antecedência da formação do contrato psicológico. Trata-se da experiência anterior de interacção entre o indivíduo e organizações, nomeadamente no que diz respeito ao modelo de comunicação.

Assim, percebe-se facilmente que, da análise ou julgamento que cada colaborador realiza relativamente ao seu contrato psicológico, poderão surgir diversos sentimentos e factores que vão, inevitavelmente, mediar a relação entre as partes e viabilizar, ou não, o compromisso assumido através do contrato psicológico, permitindo ou não, conseqüentemente, a continuidade do acto voluntário.

## **II.4 – CONTRATO PSICOLÓGICO E COMPROMETIMENTO**

As organizações estão em constante mudança, o que gera sérias implicações na relação entre colaborador e organização. Segundo McInnis, Meyer e Feldman (2009), o contrato psicológico e o comprometimento são dois aspectos fundamentais na regulação dos processos de mudança e na regulação das relações entre empregado e empregador, onde o contrato psicológico assume especial ênfase e podendo ser categorizado, segundo Sels et al. (cit. in McInnis, Meyer e Feldman, 2008), em seis dimensões bipolares, ou seja, categorias com duas dimensões opostas, onde uma leva à exclusão da outra. Vejamos, pois, tais dimensões:



- *Tangibilidade* (tangíveis versus intangíveis) reflecte o grau em que os colaboradores percebem claramente o contrato psicológico como especificado e observável a partir de uma perspectiva de terceiros.
- *Abrangência* (estreita versus ampla) refere-se à medida em que as relações entre colaborador e empregador se restringem unicamente à relação profissional ou se abrangem outros campos da vida, nomeadamente, o contexto familiar e social.
- *Estabilidade* (estável versus flexível) diz respeito à extensão em que os termos de um contrato poderá evoluir e adaptar-se às respostas e condições de mudança ou se por seu turno é um contrato estático e fixo no momento da sua formação.
- *Período de Tempo* (curto versus longo-prazo) refere-se à duração percebida da relação entre colaborador e organização.
- *Simetria* (igual versus desigual) envolve o grau em que o colaborador e o responsável da organização são considerados como parceiros iguais no relacionamento. Considera-se de simetria igual um contrato psicológico cujas necessidades de ambos são considerados de semelhante importância, ao invés do que, habitualmente, se constata em que o foco se concentra mais nas necessidades da organização do que nos interesses do colaborador (exemplo de simetria desigual).
- *Nível de contrato* (individual versus colectivo) reflecte o grau em que o colaborador percebe os termos do contrato, como sendo estabelecidos a nível individual ou colectivamente.

Articulando as dimensões do contrato psicológico e o comprometimento, poder-se-ia colocar a possibilidade de ser expectável que um comprometimento normativo originasse contratos psicológicos caracterizados por uma abrangência estreita e restrita às relações de trabalho e com uma simetria desigual. Já um comprometimento afectivo poderia originar contratos psicológicos caracterizados por uma abrangência a vários contextos de vida (por exemplo, trabalho, família e convívio social) e com uma simetria igual fundada em interesses partilhados e estabelecidos a nível colectivo.

Não obstante, Sels et. al (cit. in McInnis, Meyer e Feldman, 2008) concluíram, num estudo realizado em 2004, que o comprometimento afectivo apenas se relaciona positivamente com as dimensões de período de tempo e nível de contrato, isto é, que os colaboradores que estavam comprometidos afectivamente com a organização, o seu contrato psicológico era percebido como sendo de longo-prazo e estabelecido colectivamente, sem conclusões significativas para as restantes dimensões.

McInnis, Meyer e Feldman (2009) na sua investigação adicionaram, às seis dimensões já anteriormente categorizadas, mais três, por as considerarem essenciais à génese do contrato psicológico. Outra crítica que estes autores apontam ao estudo de Sels et al., prende-se com a limitação ao carácter bipolar, onde os actuais autores defendem que uma classificação não exclui necessariamente a outra, podendo, em momentos diferentes, apresentar ambas as classificações. A título de exemplo, um contrato psicológico poderá ser percebido como flexível em determinados termos e estático noutros.

Assim, as três dimensões adicionais e presentes no estudo de McInnis, Meyer e Feldman (2009) são:

- *Explicitação* (explícitos e/ou implícitos) reflecte o momento em que os termos do contrato foram claramente estabelecidos (exemplo, se durante o recrutamento, selecção ou processo de socialização) ou se tiveram que ser inferidos a partir das políticas e práticas da organização ou por intermédio dos seus agentes.
- *Negociação* (termos negociáveis e/ou impostos) diz respeito às condições em que foram estabelecidos os termos do contrato, ou seja, se houve espaço à negociação ou se foi algo imposto unilateralmente pela organização.
- *Formalidade* (formais e/ou fundados na confiança) refere-se à medida em que os termos do contrato são formalmente acordados em oposição ao estabelecido com base no respeito mútuo e confiança.

As principais conclusões do estudo de McInnis, Meyer e Feldman (2009) apontam um comprometimento afectivo forte à organização quando o contrato psicológico é baseado na confiança, negociação, estabelecido colectivamente, com uma ampla abrangência, simetria igual e de longo-prazo. Por outro lado, quando o contrato psicológico é percebido com uma simetria desigual, com termos impostos e de curto-prazo, o comprometimento, tanto afectivo como normativo, à organização tende a ser mais fraco.

Nesta sequência, depreende-se que as pessoas têm consciência de que são um recurso valioso às organizações, sejam profissionais ou voluntárias. O comprometimento dependerá sempre da forma como a organização integra os seus recursos humanos. Haverá um comprometimento mais forte quando a organização reconhece, valoriza e responsabiliza as pessoas nos processos. E no caso de organizações com recursos voluntários, o investimento no comprometimento afectivo ganha ainda mais ênfase, pois o voluntário, não tendo contrapartidas financeiras, terá de, necessariamente, receber incentivos de outra ordem, os quais deverão ser percebidos no contrato psicológico, o que irá incentivar e permitir a continuidade da prática voluntária.

Raja et. al (cit. in. Kim et al., 2009) numa investigação, concluíram que um contrato psicológico do tipo relacional apresenta dois tipos de correlação, um positivo e outro negativo. Correlaciona-se positivamente com um comprometimento afectivo e com a satisfação no trabalho; e correlaciona-se negativamente com a intenção de abandono. Já um contrato do tipo transaccional correlaciona-se negativamente com um comprometimento afectivo e com a satisfação no trabalho e positivamente com a intenção de abandono. A intenção de abandono define-se como a consciente e deliberada vontade de abandonar uma organização (Tett & Meyer, 1993 cit. in Ohana & Meyer, 2010), sendo expectável que a rotatividade venha a ocorrer (Griffeth et. al., 2000 cit. in Ohana & Meyer, 2010).

## **II.5 – INTENÇÃO DE PERMANÊNCIA: UMA VISÃO À LUZ DO VOLUNTARIADO**

Reter o capital humano sempre foi uma preocupação dos gestores de recursos humanos, especialmente, quando se trata de colaboradores valiosos e numa era de extrema competição organizacional.

Winterton (cit. in. Carmeli & Weisberg, 2006) sugere três argumentos para a retenção do capital humano numa organização:

- custos associados à formação, integração e desenvolvimento de um colaborador, acrescidos dos custos com a substituição;
- retenção do conhecimento e das competências desenvolvidas dentro da organização; e
- retorno do investimento realizado com determinado colaborador no treino e desenvolvimento das suas capacidades e competências.

Sendo o voluntariado uma experiência dinâmica que se vai construindo com a vivência, naturalmente se compreende que os motivos ou intenções que levaram à experiência voluntária inicial possam ser alterados com o passar do tempo. A vivência humana e a aprendizagem são processos em constante mudança, o que inclui uma nova avaliação dos motivos e intenções na tomada de decisão da permanência ou não da experiência de voluntariado. Ser voluntário hoje, não significa necessariamente ser voluntário amanhã.

Mas, este paradigma da mudança cria desafios aos recursos humanos e a quem está responsável por geri-los. Evitar a rotatividade das equipas e criar equipas de trabalho estáveis são pressupostos válidos tanto em contexto de trabalho como em contexto de voluntariado.

Snyder & Omoto (cit. in. Chacón, Vecina & Dávila, 2007) afirmaram que a própria experiência de voluntariado modifica as motivações iniciais dos voluntários, o seu auto-conceito, a sua rede de apoio, entre outros aspectos. Ora, a própria experiência

em si pode comprometer a intenção de permanência. Chacón, Vecina & Dávila, (2007) no seu estudo, colocaram a possibilidade de, na fase inicial de voluntariado, se verificar que as motivações e a sua satisfação eram variáveis que influenciavam mais directamente a permanência do voluntariado, do que a própria identidade de papel desenvolvida através do comprometimento à organização. Isto é possível ocorrer na fase inicial da experiência, fase em que o comprometimento à organização é baixo, visto o tempo de permanência do voluntário ser ainda curto e, por isso, não ter existido ainda tempo suficiente ao desenvolvimento de uma identidade e comprometimento com a organização.

No entanto, se não se desenvolver o comprometimento organizacional e vendo o voluntário as suas motivações iniciais satisfeitas, sem outras compensações, o expectável é que a desistência e intenção de abandono possam vir a revelar-se, especialmente, nos voluntários que se focam mais em factores externos.

Segundo Brickman (cit. in. Chacón, Vecina & Dávila, 2007), o comprometimento é o factor decisivo que levará uma pessoa a continuar a sua acção ou experiência, especialmente, quando dificuldades ou alternativas positivas pressionam ao abandono da acção. Logo, a intenção de permanência dependerá fortemente do factor comprometimento. Bastos e Menezes (2010) questionaram esta relação entre intenção de permanência e comprometimento. Os autores colocam a dúvida se o desejo de permanecer em determinada organização tem sido analisado como um componente inerente ao comprometimento ou como uma consequência desse mesmo comprometimento.

Analise-se. Um colaborador comprometido, como já definido anteriormente, é todo aquele que se identifica com a organização, com os seus valores e missão e, por isso, demonstra desejo em permanecer na organização. Bastos e Menezes (2010) identificam esta permissão como a intenção de permanência ser um constituinte do comprometimento, algo que é inerente.

No entanto, como o comprometimento afetivo se refere ao vínculo emocional do colaborador e está directamente associado com um envolvimento positivo com a

organização, é provável que colaboradores comprometidos desejem permanecer na organização. Ora, esta permissão, segundo Bastos e Menezes (2010), identifica a intenção de permanência como consequência do comprometimento.

Os autores verificaram que os resultados não foram significativamente conclusivos para afirmar que a permanência na organização é um constituinte do comprometimento organizacional. No entanto, verificaram que um comprometimento afectivo é favorável à intenção de permanência, o que numa situação de voluntariado seja expectável ocorrer, devido às suas idiossincrasias.

Logo, um comprometimento afectivo surge, assim, como uma variável fundamental na intenção de permanência de um voluntário na organização onde se insere, articulando-se com um contrato psicológico do tipo relacional, como já analisado anteriormente. Estando o voluntário afectivamente ligado à organização, situações de incumprimento ou incongruência de promessas, podem levar à ruptura do contrato e, consequentemente, ao abandono da organização.

## **II.6 – VIOLAÇÃO E RUPTURA DO CONTRATO PSICOLÓGICO**

Uma forma de se compreender como o contrato psicológico afecta os sentimentos, atitudes e comportamentos, é através da sua ruptura. Robinson & Rousseau (1994) escrevem mesmo que a ruptura não é a excepção, mas sim a regra em contexto de trabalho. E em contexto de voluntariado? Será que a ruptura do contrato psicológico tem a mesma representatividade?

Torna-se, assim, pertinente compreender que a ideia de ruptura vem do contexto legal em que existe um cumprimento imperfeito por uma das partes, no que diz respeito aos termos do contrato, ou ainda, quando uma das partes vê a outra como tendo falhado nas suas promessas (Robinson e Rousseau, cit. in Conway e Briner, 2005).

Inicialmente, ruptura e violação do contrato psicológico eram termos utilizados indistintamente. No entanto, Morrison e Robinson (1997) fizeram a distinção,

considerando ruptura à diferença por comparação cognitiva entre o que se recebeu efectivamente e o que foi prometido, e violação à reacção afectiva ou emocional que acompanha a ruptura.

Por outras palavras, a ruptura baseia-se num processo cognitivo onde há lugar a uma avaliação ou julgamento, por comparação, entre aquilo que foi percebido como promessa com o incentivo que se recebeu na realidade. A violação é um processo simultaneamente cognitivo e emocional. Morrison e Robinson (1997) referem-se à violação do contrato psicológico como o estado cognitivo que leva a fortes emoções negativas, na consequência de discrepâncias percebidas, e que provocam mudanças nas crenças e na relação entre colaborador e empregador. Ora, esta distinção é relevante porque permite separar a percepção das reacções emocionais.

Sendo o Contrato Psicológico baseado na confiança (de que o que se promete, cumpre-se), quando violadas as expectativas, a confiança e a fé na relação são afectadas e prejudicadas (Rousseau, cit. in Farmer e Fedor, 1999) e recuperar a relação implica recuperar a confiança.

A violação do contrato psicológico, segundo Morrison e Robinson (1997), pode assumir duas formas: renúncias e incongruências. As renúncias ocorrem quando os agentes/ responsáveis da organização reconhecem que a obrigação existe, mas deliberadamente falham no cumprimento dessa obrigação, pelo motivo de não poderem ou não quererem cumprir. As incongruências ocorrem quando há um desfasamento ou discrepância entre a percepção de uma promessa por parte de um colaborador e aquilo que os agentes da organização exigem e fazem cumprir na realidade.

Em contexto de voluntariado, facilmente se entenderá que tanto a violação como a ruptura se podem desenvolver de distintas formas, de acordo também com as motivações que estiverem na origem da prática voluntária. Morrison e Robinson (1997) referem que a ruptura pode desenvolver-se por incumprimento de promessas, incongruências no entendimento de ambas as partes, quebra de expectativas, tudo situações que enfatizam a subjectividade desta relação.

No entanto, merece alguma reflexão saber se essa ruptura é intencional ou circunstancial e não controlada. Poder-se-ão verificar situações onde uma das partes conscientemente não cumpre com as suas obrigações, forçando a ruptura do contrato psicológico ou poder-se-ão constatar situações onde, de forma não esperada, não se consiga manter as promessas e acordos estabelecidos, levando na mesma a uma situação de ruptura, onde a probabilidade de continuidade, embora muita reduzida, ainda se poderá verificar.

Por outras palavras, tratando-se de renúncias ou de incongruências, assim as repercussões poderão ser diferentes na continuidade da prática voluntária. Ora, uma coisa é tratar-se de uma incongruência, fundada na percepção e expectativa de um indivíduo, algo que é totalmente subjectivo e de difícil evidência. Nesta situação, a continuidade da prática poderá ser ponderada e a ruptura poderá ou não ocorrer.

Outra situação, é tratar-se de uma renúncia circunstancial, ou seja, algo não previsto e não controlado, o que poderá ser entendido e tolerado pelo colaborador. Neste caso, a continuidade da prática poderá igualmente ser ponderada, podendo ou não conduzir à ruptura.

Uma terceira hipótese, é tratar-se de uma renúncia intencional, um acto deliberado da organização e que rompe qualquer contrato psicológico estabelecido. Nesta situação, a continuidade da prática voluntária estará totalmente colocada em causa e a ruptura terá forte probabilidade de ocorrer.

Robinson e Morinson (cit. in Conway e Briner, 2005) sugerem um modelo teórico que contempla duas soluções em caso de ruptura. Por um lado, quando a organização não obtém os resultados esperados, tem uma maior propensão para não cumprir as promessas feitas. Por outro, a ausência de socialização/comunicação inicial, que leva à criação de expectativas desadequadas e a incongruências posteriores. Note-se que uma incongruência surge quando um colaborador e a sua organização têm diferentes entendimentos relativamente à promessa efectuada (Robinson e Rousseau, 1994), por diversas razões, entre elas, esquemas cognitivos diferentes, complexidade do assunto ou ambiguidade.



A ruptura do contrato psicológico, segundo Robinson & Rousseau (1994), está negativamente associada a valores como confiança, satisfação e intenção de permanecer e manter relação com a organização. Consequentemente, Morrison e Robinson (1997) referem que, na generalidade, a violação do Contrato Psicológico é vivenciada de forma mais severa em casos de contratos do tipo relacional que do tipo transacional e que, uma vez violado um contrato do tipo relacional, este tende a transformar-se num contrato do tipo transacional, pois valores como a confiança, que caracterizam o contrato do tipo relacional, são mais difíceis de recuperar.

Deduz-se, desta forma, que as consequências da ruptura, para as organizações, podem envolver o aumento do absentismo e da negligência no trabalho, a diminuição da produtividade e da competitividade organizacional, o défice na qualidade de produtos e serviços, a deterioração da imagem da empresa, baixo comprometimento com a organização e abandono da função, que se torna especialmente crítico se estiverem em causa funcionários valiosos para a organização (Conway e Briner, 2005; Morrison e Robinson, 1997), tanto num contexto formal de trabalho como num contexto de voluntariado.

Neste último, como o expectável é a presença de contratos psicológicos de tipo relacional, Robinson et al. (cit. in. Kim et al., 2009), referem que estes indivíduos, voluntários, são mais sensíveis a situações de violação do contrato psicológico. Daí a importância ainda maior do cumprimento das obrigações para se evitar situações de ruptura.

## **II.7 – CONTRATO PSICOLÓGICO E VOLUNTARIADO: QUE RELAÇÃO?**

Obrigações materiais ou de ordem económica são as expectativas mais óbvias dos colaboradores que estabelecem um vínculo de trabalho remunerado com a organização, na sua maioria até constantes num contrato formal redigido a escrito.

A singularidade do contexto voluntário faz com que este tipo de colaboradores criem contratos psicológicos necessariamente diferentes, uma vez que a sua expectativa para o retorno de incentivos monetários é mínima.

Um voluntário procura na sua prática preencher necessidades e funções particulares, tais como as referidas por Farmer e Fedor (1999) e por Liao-Troth (2005): a necessidade de integração social, a protecção do ego e a aquisição de conhecimento e competências. Ora, torna-se evidente que um voluntário cria expectativas específicas, antes e durante a sua actividade, esperando ver cumpridas as suas crenças por parte da organização.

Isto sugere, tal como Farmer e Fedor (1999) defendem, que a teoria do Contrato Psicológico é aplicável ao contexto do voluntariado. Os autores, na sua investigação, concluíram que o Contrato Psicológico dos voluntários difere no dos empregados em aspectos fundamentais:

- Primeiro, as pessoas escolhem, de livre vontade, a prática de voluntariado, o que sugere que os motivos para o voluntariado irão mediar as expectativas quanto às obrigações mútuas.

- Segundo, as diferenças das atitudes, dos papéis desempenhados e da gestão dos recursos humanos sugere que o Contrato Psicológico dos voluntários é mais do tipo relacional do que transaccional, devido à sua natureza fundada em valores, como o envolvimento e a confiança.

- Terceiro, um contrato psicológico do tipo relacional dificulta a manutenção da relação aquando uma ruptura. Se as expectativas dos colaboradores voluntários não forem cumpridas, é esperada insatisfação e possivelmente a substituição de um contrato relacional por um do tipo transaccional ou de natureza económica.

- Quarto, uma vez que, a priori, os indivíduos não conseguem formar expectativas sobre tudo aquilo que uma organização poderá providenciar e como à partida não existe qualquer sistema de incentivo para o trabalho voluntário, depreende-se que o indivíduo voluntário partilha, pelo menos, da missão, valores e política da

organização, o que significa existirem valores comuns na base daquela relação. Os autores referem-se a um nível simbólico regulador da relação entre o voluntário e a organização, ou seja, que a filiação do voluntário à organização baseia-se, primeiramente, num nível simbólico e não material e, por conseguinte, a recompensa é também de ordem simbólica.

Assim, Farmer e Fedor (1999) concluíram nas suas investigações que o nível de participação dos voluntários está directamente relacionado com o contrato psicológico e com o nível de suporte percebido, sendo este definido como a percepção de se ser reconhecido, a sensação de utilidade e a sensação de bem-estar. Veja-se:

- a percepção de que as expectativas foram atendidas e um elevado nível de suporte, leva o voluntário a aumentar o seu nível de participação e a estar mais envolvido e comprometido com a organização;

- a percepção de que as expectativas não foram atendidas (violação) e um baixo nível de suporte, afecta o nível de participação do voluntário, diminuindo o seu empenho e envolvimento nas demais actividades da organização.

Do estudo dos autores, depreende-se, por um lado, que a violação de um contrato psicológico dum indivíduo voluntário ocorre mais depressa quando os valores reguladores da relação institucional são quebrados ou colocados em causa, do que quando não são cumpridas algumas expectativas/ promessas de ordem mais instrumental. Por outro lado e como já era expectável, que contratos psicológicos do tipo relacional aumentam o nível de participação, envolvimento e comprometimento do indivíduo voluntário nas actividades da organização, bem como aumentam a intenção de permanência na organização.

Reforça-se que o voluntariado é entendido como uma acção planeada, envolvendo um comportamento a longo-prazo, que ocorre integrado numa dada estrutura organizacional e sem o compromisso “obrigatório” de ajudar (Omoto & Snyder, cit. in. Chacón, Vecina & Dávila, 2007).

Em 2006, Taylor, Darcy, Hoye, & Cuskelly (cit. in. Kim et al., 2009) afirmaram que para a maioria dos voluntários, os contratos transaccionais não existem. Ao invés, o voluntário depende fortemente do cumprimento do contrato psicológico de tipo relacional, nomeadamente, de ver assegurados os seus direitos como voluntário, assegurar relações sociais, retirar benefícios em termos de novas aprendizagens e um investimento para a carreira.

A inexistência de incentivos monetários leva os voluntários, de acordo com Farmer e Fedor (1999), a ter uma maior liberdade de escolha na decisão das organizações e das tarefas a desempenhar quando comparados com os colaboradores remunerados, criando também necessariamente expectativas diferentes acerca das obrigações da organização. Os mesmos autores também justificam esta maior liberdade de escolha por parte dos voluntários com o facto das organizações terem um processo de selecção mais rigoroso com colaboradores remunerados do que com colaboradores voluntários.

Outro aspecto fundamental do contexto voluntário prende-se com a motivação que está na origem da experiência que, segundo vários autores, tratam de incentivos afectivos e relacionais. Daí a construção expectável de contratos psicológicos do tipo relacional. Autores como Knoke e Prensky falam de incentivos afectivos (baseados nas relações interpessoais) e de incentivos utilitários (exemplo, conhecimentos e novas aprendizagens); Caldwell e Andereck sublinham os incentivos solidários; e Clary et al. focam os incentivos de carreira (Kim et al., 2009).

Nichols e Ojala, num estudo recente de 2009, (cit. in Vantilborgh et al., 2012) distinguiram as obrigações percebidas da organização das obrigações percebidas do voluntário. Assim:

- as obrigações da organização passam por promover um tratamento justo, um trabalho interessante e significativo, responsabilidade, proporcionar desafios, um trabalho saudável, os recursos necessários para se executar o trabalho e o desenvolvimento de competências e saberes.

- as obrigações do voluntário passam por gerar entusiasmo, transmitir confiança, comprometimento, manter boas relações e empatia com o público, mobilizar conhecimentos e experiências específicas.

Para além das analogias realizadas até ao momento, julga-se pertinente a reflexão sobre a teoria do *Comportamento Planeado* de Ajzen, cujo modelo se tornou um importante predictor do comportamento social humano. Kim et al. (2009) suportados pela teoria de Ajzen, defendem que a relação entre Contrato Psicológico e Voluntariado tem por base o modelo do *Comportamento Planeado*, onde as intenções/promessas são centrais na previsão do comportamento futuro, partindo da premissa que há um controlo percebido sobre o comportamento. Ou seja, a previsão de um comportamento planeado, dependerá da atitude e da intenção em relação a esse comportamento, o que inclui uma visão racional sobre o tema. Neste sentido, Ajzen (cit. in Kim et al., 2009) defende, na sua teoria, que a tomada de decisão sobre a realização de um comportamento inclui um balanço entre custos e benefícios, bem como uma percepção sobre o controlo ou não desse mesmo comportamento.

De acordo com a teoria do Comportamento Planeado, Kim et al. (2009) referem que a intenção de um indivíduo (entendido como o antecedente imediato do comportamento) é desenvolvida através de três factores: (1) *crenças comportamentais*, isto é, as atitudes em relação ao comportamento específico, estando estas dependentes das expectativas criadas; (2) *crenças de controlo*, ou seja, o controlo percebido que reflecte a percepção fácil ou difícil de se realizar determinado comportamento, percepção essa que sofre influência da experiência passada e dos obstáculos previstos; e (3) *crenças normativas e subjectivas*, por outras palavras, a pressão social percebida para se realizar ou não determinado comportamento.

Neste sentido, Kim et al. (2009) concluíram que o último factor – crenças normativas – não tem tanta influência na decisão de continuar a experiência de voluntariado, ao invés dos outros factores. O autor concluiu ainda que a intenção de continuar a experiência de voluntariado é mais influenciada pelas crenças de controlo, as quais reflectem a representação que o indivíduo tem da realidade e da sua relação com o meio envolvente.

Estando o presente estudo focado no público-alvo Bombeiros, parece pertinente reflectir acerca desta teoria considerando os três factores – crenças comportamentais; crenças de controlo; e crenças normativas – como fundamentais no processo de continuar ou não a experiência de voluntariado. Da análise realizada, as crenças comportamentais e de controlo estão intimamente relacionadas. Ora, se as primeiras se referem às atitudes perante o comportamento (aqui entendido como as tarefas ou funções desejadas no desempenho como bombeiro), as segundas dizem respeito à percepção, individual e subjectiva, de ser fácil ou difícil realizar essas funções. Assim, se as crenças de controlo forem percebidas de forma satisfatória, irão, à partida, influenciar positivamente as crenças comportamentais, permitindo a continuidade da prática de voluntariado.

No entanto, no caso específico dos bombeiros a pressão social ou normativa poderá ser suficientemente significativa ao ponto de influenciar a decisão de continuar a ser voluntário, visto tratar-se de funções/ acções com visibilidade social e mediatismo. Daí entender que, independentemente das crenças comportamentais e de controlo serem positivas à prática do voluntariado, as crenças normativas poderão não corresponder às expectativas de cumprimento das devidas tarefas/ obrigações.

Dawis & Lofquist (cit. in Kim et al., 2009) defendem uma outra teoria – *Teoria da Adaptação ao Trabalho*, cujo princípio assenta num processo de ajustamento entre indivíduo e organização. Se existir ajuste, os colaboradores sentem-se mais satisfeitos e, conseqüentemente, vêem as suas expectativas superadas. Os autores acreditam que os aspectos desta teoria podem ser aplicáveis ao trabalho voluntário, ou seja, se os voluntários sentem que as suas crenças e valores correspondem e encaixam bem na missão, valores e cultura da organização e que as suas aptidões são bem combinadas com as exigências do trabalho, os voluntários terão maior controlo percebido e quanto maiores as crenças de controlo, maior a satisfação do voluntário, maior a probabilidade de retenção na organização.

No entanto, segundo Dawis & Lofquist (cit. in Kim et al., 2009) poder-se-á verificar dois ajustamentos distintos mas interrelacionados: primeiro, a adaptação que o voluntário faz à própria organização (designado adiante de *adaptação à organização*) e,

segundo, a adaptação do voluntário à tarefa ou função a desempenhar (designado adiante de *adaptação à tarefa*).

Kim et al. (2009) referem-se à adaptação à tarefa como a congruência entre os atributos e as competências do colaborador (exemplo, conhecimentos, saber-fazer, capacidades, atitudes) e as funções a desempenhar e respectivo grau de exigência e qualidade.

Vários estudos citados em Kim et al. (2009) concluíram que a adaptação à tarefa está correlacionada positivamente com atitudes dos empregados, satisfação no trabalho, menor stress no trabalho e empowerment, mas também está correlacionada negativamente com a intenção de rotatividade. Os autores defendem que a realidade não é diferente num contexto de voluntariado.

A adaptação à organização, segundo Kim et al. (2009), é um conceito mais amplo, incluindo a adaptação do colaborador aos valores da organização, às pessoas, à estrutura e sistemas organizacionais e à cultura e clima organizacional. Concluem que quanto maior for a congruência entre os valores do indivíduo e os da organização, maior a probabilidade de haver continuidade da experiência.

O empowerment, definido como uma motivação intrínseca, é apresentado também como um factor que se relaciona positivamente com a intenção de permanência da prática de voluntariado (Kim et al., 2009). Segundo os autores, o empowerment inclui quatro aspectos cognitivos: (1) a adaptação entre as exigências do trabalho e as características, crenças e valores do indivíduo; (2) a competência definida como a crença na própria capacidade para executar tarefas relacionadas com a função, numa perspectiva de auto-confiança; (3) a auto-determinação na escolha e autonomia para iniciar e regular acções e processos de trabalho; e (4) o impacto que mede o grau em que se sente que o seu trabalho é valorizado e que influencia positivamente os resultados estratégicos da organização.

Os autores verificaram que o empowerment funciona como mediador da relação entre a adaptação da pessoa ao ambiente e a sua intenção de permanência da prática

voluntária. Constataram, ainda, que o empowerment se correlacionou positivamente com a referida intenção de permanência do voluntariado.

O empowerment surge assim como um factor fundamental do comprometimento afectivo, associado também a um contrato psicológico do tipo relacional, cuja satisfação e intenção de permanência na organização são uma realidade.

Da análise da literatura depreende-se, então, que para os colaboradores os incentivos de ordem afectivo-relacional têm um significado mais importante do que os incentivos de ordem económica. Valores como a confiança, a lealdade, o reconhecimento e a mais-valia do recurso humano são incentivos que levam os colaboradores a tomarem atitudes pró-activas nas organizações, a estarem satisfeitos com o seu desempenho e com a organização propriamente dita e a ponderarem a permanência ou continuidade da sua prática, se esse for simultaneamente o objectivo da organização.

Logo, para as organizações, é mais preocupante e crítico quando os colaboradores percebem os seus contratos psicológicos do tipo transaccional do que do tipo relacional, visto o comprometimento à organização estar mais enfraquecido e o risco de rotatividade e abandono ser muito mais elevado.

Paralelamente, os colaboradores vão construindo o seu contrato psicológico com base no cumprimento das obrigações por parte da organização (Coyle-Shapiro and Kessler, cit in. Kim et al., 2009), nomeadamente, salários, protecção, segurança no trabalho e progressão na carreira. Vendo as suas expectativas superadas, tendem a fortalecer o comprometimento à organização e, conseqüentemente, a cumprir também as suas obrigações recíprocas na relação com a organização.

Na mesma investigação, os mesmos autores verificaram que a violação do contrato psicológico influencia negativamente a satisfação no trabalho, levando ao enfraquecimento do comprometimento à organização e aumentando a intenção de abandono.



No caso específico do contexto de voluntariado, poderá constituir também uma violação do contrato psicológico o facto das expectativas do colaborador voluntário, em relação ao apoio organizacional e ao trabalho voluntário, estarem muito desfasadas da experiência real. Há indivíduos que criam expectativas demasiado elevadas cuja superação fica mais difícil de alcançar, podendo, de alguma forma, ser percebido com emoções negativas, daí a violação do contrato psicológico.

Deste modo, o contrato psicológico do colaborador voluntário parece ser mediado pela avaliação da adaptação do sujeito ao ambiente, bem como mediado através do seu empowerment. Por outras palavras, um voluntário que no seu processo de ajustamento à organização perceba, tal como Farmer e Fedor (1999) referem, um suporte social elevado irá, certamente, estar envolvido e comprometido com a organização.

## **II.8 – BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS**

Vários são os autores que se têm dedicado a estudar os bombeiros, pela especificidade do grupo, da organização e das tarefas. Trata-se de uma “organização social” (Ohana & Meyer, 2010), uma corporação com objectivos sociais, onde a ênfase centra-se na missão e não na performance da equipa.

O resultado de alguns estudos, e.g. Cooper (2006) e Pedneault, Ruef & Orr (2010), tem apresentado as seguintes competências como as mais desenvolvidas no indivíduo bombeiro:

- Sentido de serviço público, numa óptica de patriotismo, servir e estar disponível para a comunidade e até um sentimento de heroísmo vivenciado nalgumas circunstâncias;
- Consciencialização pelas regras e disciplina, sentido apurado de um código de conduta e muita disciplina sob pressão, recorrendo por vezes à criatividade para lidar com as mais variadas situações de emergência;

- Competência para trabalhar em equipa, auto-confiança, sentido de organização e aptidão técnica indispensável ao bom desempenho da tarefa;
- Força mental e resiliência, especialmente no que toca a um equilíbrio emocional, no sentido de lidar eficazmente com situações de stress e de risco, evitando tornar-se vulnerável perante situações traumáticas; e
- Força física e maior excitação psicofisiológica, no sentido que a maioria dos indivíduos são “viciados” na adrenalina vivenciada nas situações de emergência, para além da fundamental resistência física necessária a este tipo de funções.

Numa coorporação de bombeiros coexistem recursos humanos com diferentes vínculos – Profissionais e Voluntários, o que implica uma gestão orientada para o equilíbrio entre os diferentes membros. Ohana e Meyer (2010) defendem que neste tipo de organizações há factores preponderantes a considerar por parte de quem gere os recursos humanos, concretamente, uma distribuição equitativa e justa das tarefas (refere-se à percepção individual sobre a afectação dos recursos); a satisfação no trabalho (diz respeito à sensação de bem-estar no trabalho); e o comprometimento organizacional (relativo ao nível de identificação e envolvimento do indivíduo a determinada organização).

Se pensarmos que numa organização voluntária os incentivos monetários são limitados ou inexistentes, cabe aos responsáveis pela gestão dos recursos humanos adoptar estratégias de retenção que incidam em aspectos mais relacionados com questões do foro psicológico do que económico.

## **II.9 – A CORPORAÇÃO DE BOMBEIROS**

O regulamento geral dos corpos de bombeiros, criado pelo Decreto-Lei n.º 295/2000, de 17 de Novembro, define *Corpo de bombeiros* como uma unidade operacional tecnicamente organizada, preparada e equipada para o cabal exercício das seguintes missões:

- a) O combate a incêndios;
- b) O socorro às populações em caso de incêndios, inundações, desabamentos, abalroamentos e em todos os acidentes, catástrofes ou calamidades;
- c) O socorro a náufragos e buscas subaquáticas;
- d) O socorro e transporte de sinistrados e doentes, incluindo a urgência pré-hospitalar;
- e) A prevenção contra incêndios em edifícios públicos, casas de espectáculos e divertimento público e outros recintos, mediante solicitação e de acordo com as normas em vigor, nomeadamente durante a realização de eventos com aglomeração de público;
- f) A emissão, nos termos da lei, de pareceres técnicos em matéria de prevenção e segurança contra riscos de incêndio e outros sinistros;
- g) A colaboração em outras actividades de protecção civil, no âmbito do exercício das funções específicas que lhes forem cometidas;
- h) A participação noutras acções, para as quais estejam tecnicamente preparados e se enquadrem nos seus fins específicos;
- i) O exercício de actividades de formação cívica, com especial incidência nos domínios da prevenção contra o risco de incêndio e outros acidentes domésticos.

Nos municípios podem coexistir diferentes corpos de bombeiros, a saber: corpos de bombeiros sapadores; corpos de bombeiros municipais; e corpos de bombeiros voluntários. Na presente investigação, os últimos constituem-se como alvo de estudo.

De acordo com o Decreto-Lei n.º 295/2000, de 17 de Novembro, os corpos de bombeiros voluntários têm as seguintes características:

- a) Pertencem a uma associação de bombeiros voluntários;
- b) Podem integrar em permanência e no seu período laboral os funcionários da administração local que sejam simultaneamente bombeiros voluntários, mediante acordo entre a respectiva associação e a autarquia;
- c) Quando ocorra a situação a que se reporta a alínea anterior, os elementos em causa encontram-se submetidos aos regimes de comando e disciplina aplicáveis genericamente ao corpo de bombeiros.

As secções operacionais constituem subunidades orgânicas dos corpos de bombeiros municipais e voluntários e são compostas por 25 elementos do quadro activo, distribuídos pelas diferentes categorias:

- a) 1 chefe;
- b) 2 subchefes;
- c) 4 bombeiros de 1ª classe;
- d) 6 bombeiros de 2ª classe;
- e) 12 bombeiros de 3ª classe.

Os quadros das corporações de bombeiros seguem uma lógica hierárquica, com diferentes categorias ou cargos, permitindo uma progressão na carreira de bombeiro voluntário. A saber, por ordem do menos graduado ao mais alto cargo:

- *Sem quadro*: Infantes (dos 6 aos 11 anos); e Cadetes (dos 12 aos 16 anos).
- *Quadro Activo*: Estagiário; Bombeiro de 3ª classe; Bombeiro de 2ª classe; Bombeiro de 1ª classe; Subchefe; e Chefe.
- *Quadro Oficiais de Bombeiros*: Oficial Bombeiro (2ª classe; 1ª classe; Principal; e Superior).
- *Quadro do Comando* (cargos por nomeação): Adjunto do Comando; 2º Comandante; e Comandante.

## **II.10 – SÍNTESE E OBJECTIVOS DO ESTUDO**

Falar sobre voluntariado implica assumir a existência de ideias não consensuais, na medida que a motivação humana pode ter diferentes razões para a tarefa, sendo umas de ordem mais intrínseca e outras mais extrínsecas. Para a gestão de recursos humanos é preponderante compreender o que está na base da decisão de ser voluntário, bem como na base da intenção de permanência, para se conseguir obter equipas estáveis e uma melhor eficiência organizacional. Para esta última, concorre ainda a relação estabelecida entre as partes (empregado-empregador; voluntário-organização), a qual depende, em certa medida e como já referido anteriormente, do comprometimento e do tipo de

contrato psicológico estabelecido. Urge, neste sentido, apurar, entre bombeiro voluntário e Corpo de Bombeiros, que tipo de contrato psicológico, que factores poderão constituir-se como violação do mesmo, bem como que tipo de comprometimento se estabelece, no sentido de orientar quem tem a seu cargo a gestão de recursos voluntários, permitindo introduzir estratégias que promovam atrair, reter e compensar os colaboradores.

A presente investigação tem como objectivo geral compreender como o contrato psicológico se operacionaliza num contexto de voluntariado organizado e formal, concretamente num grupo de bombeiros voluntários.

Para este trabalho estão traçados objectivos específicos, não exclusivos, com a finalidade de criar espaço para a eventual emergência de novos dados. Assim, as problemáticas do estudo são:

1. Que motivos incentivam a prática de bombeiro voluntário?
2. Qual o contrato psicológico e comprometimento estabelecido entre o bombeiro voluntário e a organização?
3. Que factores podem determinar a violação do contrato psicológico do bombeiro voluntário?
4. Que factores podem reter, a longo-prazo, bombeiros voluntários?

## **CAPÍTULO III – METODOLOGIA**

### **III.1 – O MÉTODO**

A decisão da metodologia a aplicar deve ser orientada pelos objectivos que se pretendem alcançar. Neste estudo pretende-se uma análise exploratória da compreensão do contrato psicológico em contexto de voluntariado, os significados que lhes são atribuídos e a forma como os processos interagem ou se influenciam. Neste sentido, julgo que a metodologia qualitativa responde de forma eficiente às questões da presente investigação.

Uma das metodologias qualitativas mais utilizadas em projectos de investigação decorrentes nas áreas das ciências sociais e humanas tem sido a *Grounded Theory*, que, segundo Fernandes e Maia (2001), fazendo recurso de procedimentos que envolvem uma análise detalhada e flexível do material escrito e observado, sem o converter em escalas numéricas e precisas, procura compreender as experiências e os significados que os indivíduos constroem em interacção.

No âmbito de investigações qualitativas a escolha metodológica poderia ser variada (estudos ideográficos, etnografia, *grounded theory*, entre outros), sendo que cada metodologia realiza uma análise dos dados qualitativos segundo quadros de referência diferentes (Fernandes e Maia, 2001). A opção pela *Grounded Theory* recai na valorização, que a metodologia permite, do envolvimento do investigador/ observador no decurso do processo de investigação, onde os resultados são obtidos através de um método de descoberta, com especial ênfase nas condições contextuais em que o fenómeno ocorre e independentes de teorias subjacentes (Fernandes e Maia, 2001).

A *Grounded Theory*, segundo Fernandes e Maia (2001) partilha, com outras metodologias qualitativas, os princípios ontológico e epistemológico, ferramentas como entrevistas, observações e outros documentos passíveis de serem analisados e a responsabilidade do investigador no seu papel interpretativo, bem como na inclusão da perspectiva dos indivíduos que são estudados. Distingue-se na possibilidade de conciliar

técnicas qualitativas com quantitativas e no facto desta metodologia centrar-se na construção de uma teoria, ao invés da verificação.

Assim, na presente investigação não se pretende a verificação de uma teoria, mas sim a construção de significados contextualizados que permitam uma melhor compreensão dos fenómenos e objectos de estudo. O método da *Grounded Theory*, com base na recolha e análise sistemática e rigorosa de dados, organizados numa sequência que tende para uma maior complexidade e integração, irá permitir ao investigador, através dum processo indutivo de conhecimento, gerar uma teoria (Fernandes e Maia, 2001) ou base de conhecimento, que poderá ser mote para futuras investigações.

No desenvolvimento de uma investigação, e seguindo esta metodologia, os dados podem ser recolhidos através de diversas fontes, nomeadamente, a entrevista. Assim, a recolha de dados, a análise dos mesmos e a discussão ou interpretação são pontos fulcrais nesta abordagem, pois os dados resultantes dos instrumentos de recolha serão os elementos em análise que, minuciosamente trabalhados, irão permitir alcançar algumas conclusões e considerações finais.

O instrumento seleccionado foi a entrevista semiestruturada, elaborada a partir de elementos inferidos na literatura, sem categorias definidas *a priori*. O guião de entrevista utilizado (*cf.* anexo I) foi desenvolvido a partir de questões gerais, permitindo, sempre que necessário, aprofundar outros elementos que surjam ao longo da sua aplicação. Paralelamente, foi utilizada uma Grelha de Observação (*cf.* anexo II) que permitiu a recolha de dados para caracterização da amostra e a análise de outros elementos relevantes, nomeadamente, o ambiente externo em que decorreram as entrevistas, a interacção estabelecida entre entrevistadora e sujeito e a postura/ atitude do entrevistado.

As entrevistas (*cf.* anexo III) decorreram no período compreendido entre 15 de Abril e 04 de Junho de 2013, de acordo com a disponibilidade dos bombeiros voluntários e todas inseridas num contexto familiar ao entrevistado, visto que foram todas realizadas dentro da corporação.

Os dados recolhidos foram transcritos na íntegra e posteriormente analisados, recorrendo a um método de análise de conteúdo por categorias que facilitou esta abordagem – segundo (Fernandes e Maia, 2001), a *Grounded Analysis*. A análise de conteúdo, enquanto técnica, permitiu a emergência de categorias, bem como agrupar ideias, pensamentos e discursos semelhantes, visando uma melhor compreensão dos fenómenos. Este método aplica-se dividindo o texto em unidades ou categorias de análise, segundo grupos analógicos (Bardin, 2004). A tarefa do investigador é desocultar, analisando a mensagem da forma mais objectiva possível.

As entrevistas foram analisadas, seleccionando-se o conteúdo mais relevante para o presente estudo. Com o material recolhido iniciou-se uma codificação aberta, através da decomposição de cada entrevista em unidades de análise, que traduzem as ideias mais pertinentes de acordo com a problemática em investigação. Nem sempre estas ideias surgem de forma sequencial, sendo associadas e agregadas posteriormente.

Assim, as entrevistas foram examinadas em unidades de análise que foram, posteriormente, classificadas em categorias gerais e em subcategorias, algumas comuns às diversas entrevistas, outras únicas, que foram sistematizadas e comparadas.

### **III.2 – SELECÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS**

Escolheu-se um conjunto de Bombeiros pertencentes à mesma organização, não só pela maior facilidade de acesso do investigador, mas pelo facto de permitir o controlo da mesma cultura e clima organizacional, na medida que diferentes culturas e climas geram, habitualmente, modelos de organização e formas de relacionamento, entre os colaboradores, diferentes. Assim, divergências nas respostas dos entrevistados não serão imputadas à cultura e clima organizacional.

Além disso, a organização procurada deveria cumprir os seguintes requisitos:

- primeiro, tratar-se de uma organização à escala nacional, formal e bem estruturada;
- segundo, possuir um elevado número de voluntários activos; e



- terceiro, com uma política de gestão de voluntários bem implementada e regulamentada.

Os corpos de bombeiros, também designadas de unidades operacionais, cobrem todo o território nacional e são tuteladas pelo Ministério da Administração Interna, o qual estabelece directrizes em vista da melhor execução dos objectivos das corporações, existindo estatutos próprios onde se consagram direitos, deveres e regalias dos bombeiros (cf. Decreto-Lei n.º 241/2007, de 21 de Junho) e um modelo organizativo dos Corpos de Bombeiros (cf. Despacho n.º 20915/2008, in DR II Série de 11 de Agosto de 2008, com a Rectificação n.º 1886/2008, in DR II Série de 22 de Agosto de 2008). Tal organização teria necessariamente de existir considerando que a Autoridade Nacional de Protecção Civil estima um elevado número de bombeiros voluntários em Portugal (cerca de 35 mil).

A selecção dos entrevistados e a sua constituição foram definidas com base na experiência, vivência e conhecimento privilegiado dos sujeitos relativamente ao estudo em causa. Salienta-se que a função de bombeiro requer a realização, com aproveitamento, de um Curso de Instrução Inicial de Bombeiros, com a duração de 350 horas e composto por seis módulos onde são abordados diversos conteúdos e onde lhes é exigido parâmetros de conhecimento mínimos para poderem ser considerados bombeiros. Nesta sequência, o investigador acedeu aos elementos da corporação que lhe eram indicados pelo comando, não tendo tido qualquer intervenção na escolha dos indivíduos a entrevistar, facto que poderá interferir nos resultados obtidos.

A preocupação foi orientada em compreender melhor este grupo de pessoas, o seu conhecimento e vivência, e não o de tirar qualquer conclusão replicável à população, uma vez que a amostragem é de conveniência, não assumindo representatividade.

O número de participantes no estudo foi encontrado por saturação teórica, ou seja, um instrumento epistemológico que determina quando as observações deixam de ser necessárias, pois nenhum novo elemento permite ampliar o objectivo da investigação (Fontanella, 2011).

A amostra é constituída por 14 bombeiros voluntários da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Fafe, fundada em 19 de Abril de 1890. Os primeiros estatutos foram aprovados em 20 de novembro de 1891 e vigoraram até Março de 1975, altura onde foram aprovados, em assembleia-geral, os actuais estatutos. Além da sua actividade normal de serviço ao próximo, em casos de sinistro, doença, incêndio ou outra calamidade, a Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Fafe ainda desenvolve actividades desportivas (Equipa de Futsal) e culturais (Grupo Juvebombeiro de Fafe; Fanfarra e Grupo de Cavaquinhos). Actualmente, a Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Fafe dispõe de 150 bombeiros voluntários, destaca-se que destes, cerca de 80 fazem parte do corpo activo, um total de cerca de 4000 associados e um parque automóvel com 37 viaturas.

Do corpo activo fazem parte todos os bombeiros que se encontram aptos para realizar serviços e responder às solicitações e situações de emergência que ocorrem. Os bombeiros que se encontram na reserva são bombeiros que temporariamente ou definitivamente não podem realizar serviços, independentemente do tipo de emergência.

Do grupo dos 14 bombeiros voluntários, 5 elementos são do género feminino e 9 são do género masculino, sendo que todos fazem parte do corpo activo da Corporação de Bombeiros de Fafe.

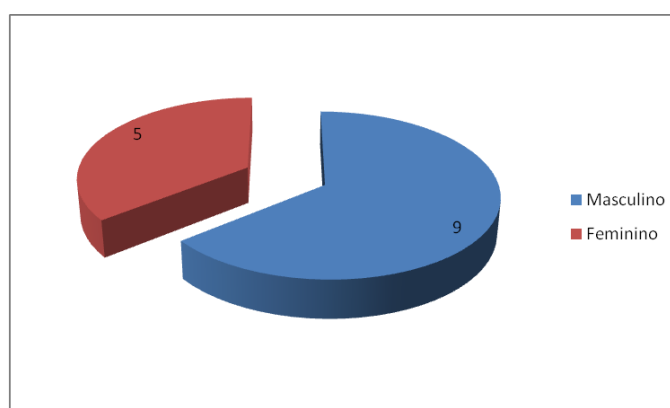


GRÁFICO 1 - GÉNERO

Relativamente à idade, trata-se de um grupo heterogéneo, tendo o sujeito mais novo apenas 17 anos e o mais velho 62. Esta heterogeneidade permitiu perceber diferentes visões e motivos para o voluntariado. A média das idades dos sujeitos da amostra é 32 anos.

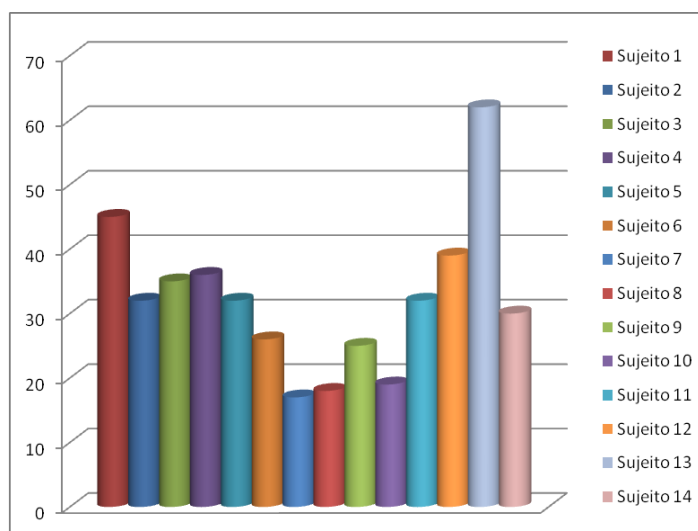


GRÁFICO 2 - IDADE

Relativamente ao estado civil e descendência, o grupo de entrevistados é constituído por 10 sujeitos solteiros, 3 casados e um divorciado. Dos 14 bombeiros voluntários, 9 não têm filhos, 4 têm um filho (destes, 3 são menores) e um bombeiro tem 2 filhos menores.

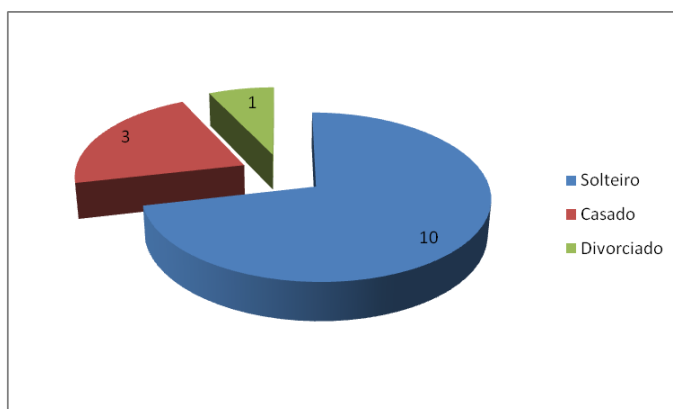


GRÁFICO 3 – ESTADO CIVIL

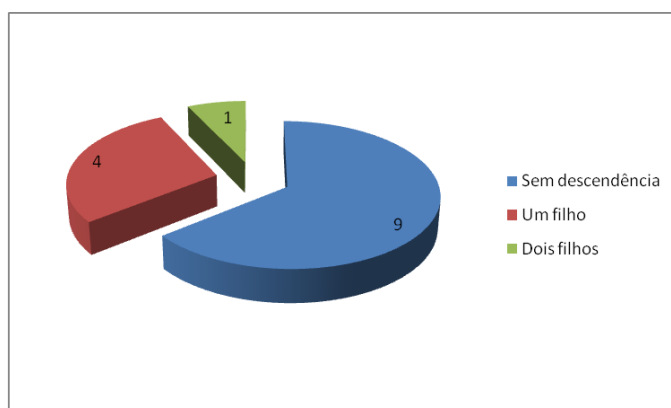


GRÁFICO 4 – DESCENDÊNCIA

No que concerne às habilitações académicas, verifica-se novamente um grupo heterogéneo, com níveis de qualificação díspares. O mais qualificado detém o nível de Mestre e o menos qualificado possui apenas o 6º ano de escolaridade, sendo que na altura e atendendo à sua idade era o nível considerado como escolaridade obrigatória. Não obstante, a maioria possui o 12º ano de escolaridade.

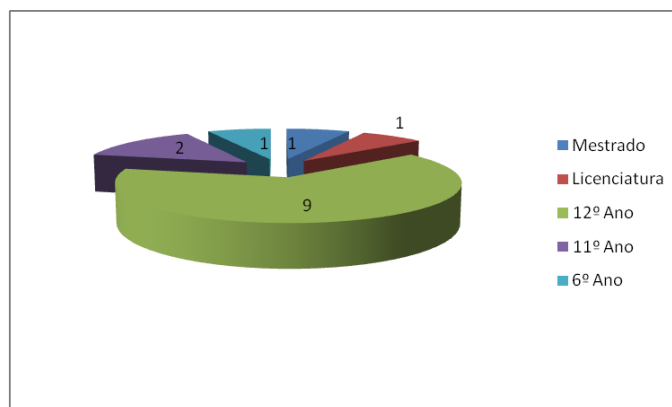


GRÁFICO 5 – FORMAÇÃO ACADÉMICA

No que diz respeito à situação face ao mercado de trabalho, 9 sujeitos são activos empregados e 5 são activos desempregados.

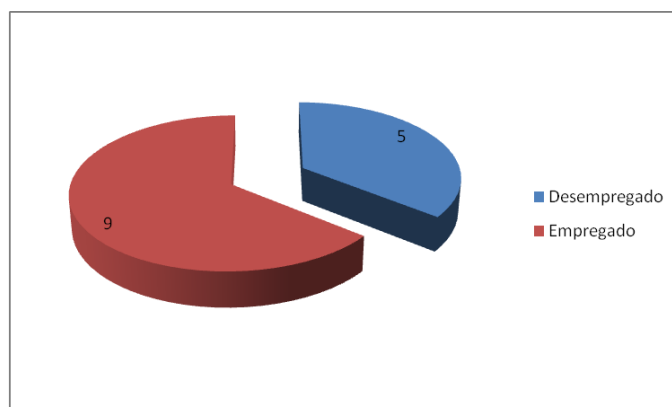


GRÁFICO 6 – SITUAÇÃO FACE AO MERCADO DE TRABALHO

Relativamente à experiência de voluntariado, traduzido aqui em anos de vivência e experiência enquanto bombeiros voluntários, observa-se o seguinte:

- Com menos de 5 anos de experiência encontram-se 5 bombeiros voluntários;
- No intervalo entre os 6 e os 10 anos de experiência apenas um bombeiro;
- No intervalo entre os 11 e os 15 anos de experiência encontram-se 4 bombeiros;
- No intervalo entre os 16 e os 20 anos de experiência encontram-se dois bombeiros;
- No intervalo entre os 21 e os 25 anos de experiência encontra-se apenas um bombeiro;
- Com mais de 25 anos de experiência apenas um bombeiro.

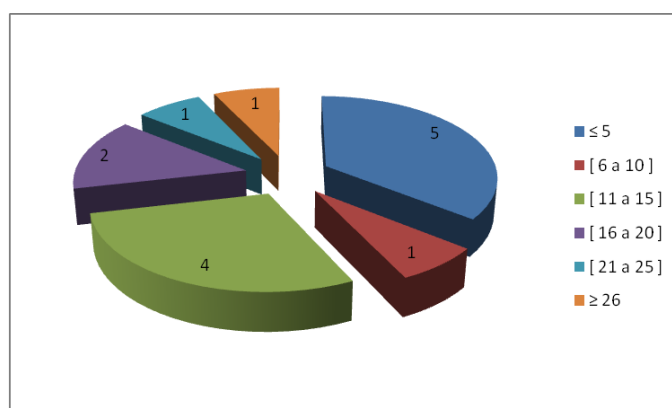


GRÁFICO 7 – ANOS DE EXPERIÊNCIA COMO BOMBEIRO VOLUNTÁRIO

Por último, quanto ao cargo ou categoria na carreira dos bombeiros voluntários verifica-se o seguinte:

- Do quadro activo:
  - 2 Bombeiros estagiários
  - 4 Bombeiros de 3ª classe
  - 2 Bombeiros de 2ª classe
  - 3 Bombeiros de 1ª classe
  - 1 Subchefe
- Do quadro do comando:
  - 2 Bombeiros

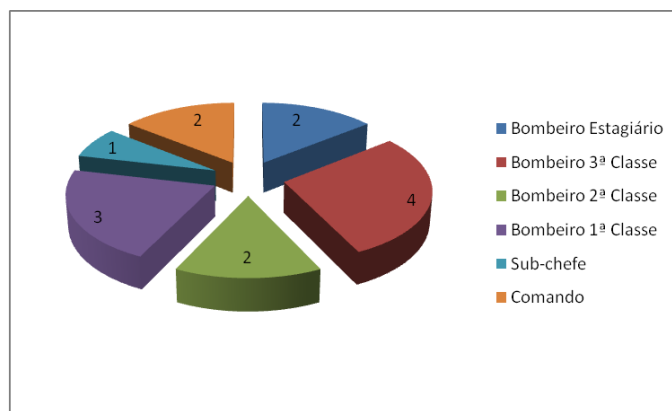


GRÁFICO 8 – CATEGORIA NA CARREIRA DE BOMBEIRO VOLUNTÁRIO

## **CAPÍTULO IV – ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Depois de recolhidas as entrevistas em registo audio e de se proceder à sua transcrição integral, passou-se à análise detalhada do conteúdo, registando (cf. anexo IV) as categorias que iam emergindo, concluindo-se que a partir do sujeito 8 nenhum novo dado foi acrescentado de forma a responder aos objectivos da presente investigação.

No presente capítulo apresentam-se as categorias e subcategorias (cf. anexo V) que emergiram do processo de codificação do conteúdo das entrevistas, com base na análise detalhada dos discursos. As subcategorias surgiram sempre que os dados recolhidos foram considerados pertinentes para o estudo. Serão apresentados exemplos, em discurso directo, para cada categoria e subcategoria e que serviram de suporte à constituição da categoria e respectivas subcategorias, precedidos por uma introdução e articulação com a fundamentação teórica que sustenta o estudo.

### **1 – VOLUNTARIADO**

A primeira categoria apresentada surge com o intuito de compreender como a experiência de voluntariado surgiu na vida dos entrevistados. Ser voluntário poderá ser ou não uma experiência planeada. Após análise dos discursos, foram identificadas três subcategorias:

#### **– Acontecimento de Vida**

Pela análise dos discursos foi evidente que o voluntariado nem sempre é uma experiência planeada, podendo surgir como um acontecimento inesperado. Quatro sujeitos referiram que o voluntariado surgiu ocasionalmente, como uma forma de colmatar lacunas (tempo livre ou mesmo uma alternativa a situações não concretizáveis).

*“É assim, eu gostei sempre de ajudar, de dar um bocadinho de mim (hummm) e isto aconteceu numa fase em que eu tinha tempo laboral, ou seja, eu trabalhava só de tarde, fazia o horário das duas às dez e então achava que aquelas horas que eu tinha de manhã que eram um desperdício, estar por*

*exemplo na cama ou sentada num sofá né e então achei que havia necessidade de eu ajudar os outros.”*

(Sujeito 1, 45 anos, Bombeiro 2ª Classe)

*“Não, isto foi mesmo por acaso. Eu, inicialmente, aos 18 anos queria ser militar. Mas como não tinha altura, então optei pelo voluntariado que não tem nada a ver, mas foi uma coisa que eu coloquei e gostava.”*

(Sujeito 5, 32 anos, Bombeiro 3ª Classe)

#### – Cultura Familiar

A própria literatura remete-nos para esta categoria, onde o voluntariado, especificamente o caso dos Bombeiros Voluntários, são uma experiência transgeracional, onde se vai passando um testemunho de pais para filhos, fazendo do voluntariado um símbolo das famílias ou um elemento de identificação das próprias famílias (é comum ouvir-se “*família de bombeiros*”). Quatro sujeitos do grupo apresentaram esta cultura familiar.

*“(…) na altura, tinha o meu pai que esteve cá trinta e cinco anos, prontos, e comecei a ter o gosto pelo voluntariado. Pronto, e foi sempre....até à data de hoje é uma causa que eu gosto.(…) aqui foi mesmo dizer assim por um bocadinho o bichinho metido pelo meu pai”.*

(Sujeito 2, 32 anos, Bombeiro 2ª Classe)

*“Porque o ela (fazendo referência à mãe) passar aqui bastante tempo, eu vinha com ela e habituando-me a isto e gostando do que ela fazia e decidi também vir para cá”.*

(Sujeito 10, 19 anos, Bombeiro 3ª Classe)

#### – Projecto de Vida

Nesta terceira subcategoria, salienta-se o facto dos entrevistados referirem que desde a sua infância que alimentam o sonho ou o projecto de serem bombeiros. O voluntariado, para seis sujeitos do grupo, surge como uma experiência planeada e desejada, o que vai ao encontro da definição de voluntariado. Salienta-se ainda a importância desta subcategoria na medida que subentende um comportamento mais altruísta, desenvolvido ao longo do processo de educação e socialização do sujeito.



*“ (...) utilizo isto como um sistema da minha vida, ou seja, se tenho de vir aqui, não digo todos os dias, mas é quase dia sim, dia não; porque se estiver muito tempo fora daqui, é como se não houvesse outra vida”.*

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

*“Sim, sempre foi desde a infância, o fascínio pelos bombeiros, a vontade de ser bombeiro, sempre gostei. Por volta dos 14 anos tive oportunidade e ingressei. Na altura ainda era mais, na escola de infantes mais uma brincadeira e agora quanto mais tempo passa mais gosto, mais gosto e é... sempre foi um objectivo para mim”.*

(Sujeito 8, 18 anos, Bombeiro Estagiário)

*“Nos bombeiros, eu sempre via os bombeiros, desde a minha infância, como uns heróis, através de desenhos animados; e, então, sempre tive aquela... aquela perspectiva que queria ser um herói, queria ser um bombeiro voluntário, neste caso (...)”.*

(Sujeito 11, 32 anos, Bombeiro 1ª Classe)

## **2 – MOTIVAÇÃO PARA O VOLUNTARIADO**

A segunda categoria versa sobre a motivação para a prática voluntária dos bombeiros pertencentes à amostra do estudo. Compreender a motivação dos voluntários sempre foi uma necessidade das organizações que lidam com colaboradores voluntários. Aos gestores de recursos humanos voluntários cabe a tarefa de atrair e reter, tarefa que se torna mais eficaz se na sua base estiverem contemplados factores de motivação específicos para estes colaboradores. Pela análise dos discursos recolhidos, foram identificadas sete subcategorias, a saber:

### **– Comportamento Altruísta**

Sem dúvida a subcategoria mais relevante para o grupo, remetendo-nos para o princípio de *fazer o bem aos outros*, ou seja, para a questão dos valores e princípios morais. Partindo do pressuposto que na nossa sociedade a maioria recebe uma educação católica, compreende-se a origem da aquisição deste tipo de valores. A maioria dos entrevistados (nove sujeitos) referiu gosto por ajudar o próximo, como se de uma necessidade se se tratasse, algo intimamente ligado à sua personalidade e forma de estar na vida.

*“A necessidade de ajudar os outros, de ajudar o próximo e achei que nós, para nós, digamos, realizarmos pessoalmente acho que temos que dar um bocadinho daquilo que é nosso. E se todos ajudarem um bocadinho, se todos derem um bocadinho acho que o mundo seria melhor”.*

(Sujeito 1, 45 anos, Bombeiro 2ª Classe)

*“Ajudar o próximo, sem dúvida. É – lá está – o lema «vida por vida» e acho que já faz parte mesmo de mim ajudar os outros”.*

(Sujeito 11, 32 anos, Bombeiro 1ª Classe)

#### – Preocupação com a Carreira

O voluntariado, nalgumas situações, pode ser encarado como uma forma estratégica de aumentar as perspectivas de emprego, de progredir na carreira ou de ficar mais próximo da área profissional desejada mas não alcançada. Esta última explicação foi explanada unicamente pelo Sujeito 1, onde na impossibilidade de profissionalmente seguir a área desejada, encontrou na experiência voluntária nos bombeiros uma forma de colmatar essa lacuna.

*“Além da parte humana que eu sinto dentro de mim, foi sempre uma paixão que eu gostei sempre das áreas ligadas à saúde. Quando eu era menina queria ser enfermeira; e isso não foi possível, não tive possibilidades, a nível monetário, os meus pais não tinham possibilidades e então eu parti para uma área que eu gostava”.*

(Sujeito 1, 45 anos, Bombeiro 2ª Classe)

#### – Perspectiva Relacional

Inerente a esta subcategoria, encontram-se as necessidades de pertença ao grupo e de desenvolvimento no campo das relações sociais humanas. Trata-se de uma perspectiva mais social, onde o convívio com outras pessoas que partilham interesses comuns ganha ênfase e onde se criam oportunidades para se desenvolverem amizades. Três sujeitos do grupo evidenciaram esta perspectiva mais relacional.

*“O que me motivou foi ter outros colegas que já eram bombeiros e não tinha com quem sair ao fim de semana porque eles vinham para os bombeiros, então um puxa o outro e, pronto, e foi assim que foi”.*

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

*“O que me motivou a ser voluntário é o frequentar a casa, ganhar amizades, começou-se a ficar os amigos lá dentro, a gente começámos a conviver sempre e lá ficamos sempre a conviver até hoje”.*

(Sujeito 13, 62 anos, Bombeiro 1ª Classe)

– Influência Familiar

Anteriormente já se fez referência que existe uma cultura de voluntariado no seio de algumas famílias. No grupo específico bombeiros é notória a influência familiar e a tradição entre diferentes gerações. Os membros mais novos, das famílias de bombeiros, desde cedo frequentam o quartel e crescem dentro daquele contexto, desenvolvendo o gosto pelas actividades e criando amizades. No grupo de entrevistados, sete elementos fizeram referência a esta influência como fonte de motivação para a sua actual prática voluntária.

*“Não sei, se calhar por um tio meu ser bombeiro e eu fui por aí, entrei mais por aí”.*

(Sujeito 5, 32 anos, Bombeiro 3ª Classe)

*“O gosto pelos bombeiros foi desde muito novo, a incutir esse gosto; cheguei a vir para aqui, digo desde os 12 anos, porque desde os 12 anos é que pude começar a fazer alguma actividade. Mas, desde muito novo que vinha para aqui com o meu pai, quase, como se pode dizer, de mão dada ou no colo (...) O meu pai só me influenciou em vir para aqui; de resto estava sujeito às regras como os outros..”.*

(Sujeito 6, 26 anos, 2º Comandante)

*“Assim, nesta área o que me motivou foi o facto de grande parte da minha família estar dentro desta área de voluntariado, que é os bombeiros. Fui habituado desde pequeno nisto e segui, decidi seguir esta área.(...) Pai, tios, primos. Mas, sobretudo o meu pai porque ele era funcionário da casa e estava no voluntário e então eu passava aqui os dias com ele”.*

(Sujeito 7, 17 anos, Bombeiro Estagiário)

*“Sempre gostei de ajudar os outros, mas também foi uma iniciativa da minha mãe ter vindo para cá e acabei por seguir os passos dela ali dentro”.*

(Sujeito 10, 19 anos, Bombeiro 3ª Classe)

– Atitude perante o Risco

Para determinadas pessoas o risco e a adrenalina podem ser experiências atrativas e aliciantes. Anteriormente, no enquadramento teórico, fez-se referência a estudos sobre características encontradas em grupos de bombeiros, sendo a propensão para a vivência de situações de risco uma delas. Os estudos apontam uma maior excitação psicofisiológica que justifica este “vício” pela adrenalina (Cooper, 2006 e Pedneault, Ruef & Orr, 2010). Em quatro entrevistados foi possível identificar esta subcategoria.

*“Eu, pessoalmente gosto mais de incêndios; não vou dizer que não; foi o que me motivou mais”.*

(Sujeito 5, 32 anos, Bombeiro 3ª Classe)

*“Um pouco porque via neles um bocadinho daquilo que gostava de ser porque a oportunidade de poder ajudar e poder socorrer e também aquele espírito de aventura e adrenalina que toda a gente sente quando vê pessoas em carros de emergência seja de bombeiros, seja outra forma de segurança, dá aquela adrenalina de dizer assim, nós, eu também poderia responder a uma situação de emergência também me levou a vir e a inscrever-me nos bombeiros”.*

(Sujeito 9, 25 anos, Bombeiro 3ª Classe)

– Preocupação com a Imagem

Esta subcategoria emergiu quando três entrevistados colocaram a motivação para o voluntariado no acto de servir a população. A tónica está no sentimento de ser útil à sociedade, na necessidade de fazer o bem, de ser politicamente correcto e de se sentir um cidadão activo.

*“Acabava por ser gratificante ver que servíamos para alguma coisa, que as pessoas ficavam mais... tipo o dia delas ficava mais alegre por nos terem lá”*

(Sujeito 10, 19 anos, Bombeiro 3ª Classe)

*“É o que eu digo eram heróis para mim. Os bombeiros eram heróis; e, então, é ... já era uma motivação; queria ser um herói”*

(Sujeito 11, 32 anos, Bombeiro 1ª Classe)

– Acessibilidade

A questão da acessibilidade também foi apontada como motivação para a prática voluntária por um sujeito da amostra. Neste caso, o facto do quartel dos bombeiros estar próximo da sua residência, a facilidade de acesso e o facto de poder acompanhar desde cedo, pela proximidade, a actividade realizada pelos bombeiros, foi um dos motivos impulsionadores para o sujeito 8.

*“(...) pela facilidade de acessos, moro perto do quartel, desde a infância o gosto de, de ingressar na carreira de bombeiro voluntário (...)”*

(Sujeito 8, 18 anos, Bombeiro Estagiário)

### **3 – SIGNIFICÂNCIA DE VOLUNTARIADO**

No que respeita à terceira categoria, foi possível perceber diferentes ligações e significados da experiência voluntária dos entrevistados. Ser voluntário pode assumir diferentes perspectivas consoante a pessoa em si e a organização onde se exerce, tornando-se num conceito mais complexo do que aparentemente parece. Perceber o que significa, para cada um, ser voluntário, permitiu aceder ao tipo de comprometimento estabelecido entre bombeiro e corporação e, simultaneamente, ao tipo de relação que o voluntário estabelece e ao que, por seu lado, espera obter. Foram identificadas quatro subcategorias:

– Componente Afectiva

Esta componente, com uma origem mais intrínseca e intimamente ligada à afectividade, revela um desejo, por parte dos sujeitos, de exercer acções voluntárias, de se manterem vinculados à organização e de se manterem fielmente comprometidos por partilharem valores e ideais comuns. Seis sujeitos revelaram nos seus discursos um envolvimento mais emocional.

*“É um vício, é o bichinho, é algo que está cá dentro e é difícil de largar, é dedicação (...) É um orgulho, sem dúvida é um orgulho; quem faz este tipo de trabalhos, acho que, numa instituição como os bombeiros, acho que é um orgulho, ainda por cima a população, apesar de achar que cada vez mais se vai perdendo o gosto da população pelos bombeiros, mas é bom saber que nas*

*estatísticas conseguem ser ainda a profissão onde os portugueses mais confiam e sendo que os bombeiros é a maior força nacional e se calhar a nível quase mundial, se calhar os bombeiros em Portugal são a maior força voluntária que existe e é muito bom”.*

(Sujeito 6, 26 anos, 2º Comandante)

*“É tanta coisa. É complexo, às vezes é motivador, às vezes é desmotivador. É tanta coisa. (...) Quando sentimos que fazemos algo muito bom. (...) Quando sentimos que falhamos em alguma coisa”.*

(Sujeito 14, 30 anos, Bombeiro 3ª Classe)

#### – Componente Calculativa

Contrariamente à subcategoria anterior, esta componente tem por base um envolvimento mais cognitivo, ou seja, uma ligação mais racional à experiência de ser voluntário. Independentemente das motivações que estiveram na origem, três dos entrevistados revelaram um tipo de relação baseado na prestação de trabalho gratuito, por ser necessário e essencial à população, sem evidenciar um lado mais emocional.

*“Em primeiro lugar, o voluntariado é ajudar as pessoas sem cobrar dinheiro, sem custos, que isso hoje é muito difícil. Nós hoje somos voluntários de nome, vamos ao juiz, respondemos como profissionais, não como voluntários. Praticamente voluntário, hoje em dia, só mesmo de nome de dizer voluntário, porque passando fardado passa a profissional, responde como um profissional. Hoje é assim um bocadinho assim ao complicado.(...) disponibilizo a minha vida, disponibilizo o meu tempo gratuitamente para os bombeiros, para ajudar a população”.*

(Sujeito 2, 32 anos, Bombeiro 2ª Classe)

*“É dar um pouco do nosso tempo livre em prol dos outros sem receber nada em troca”.*

(Sujeito 7, 17 anos, Bombeiro Estagiário)

#### – Componente Relacional

Com base nos relatos de seis entrevistados, foi possível perceber uma componente mais relacional. Claramente, esta componente enfatiza um envolvimento emocional, distinguindo-se da primeira subcategoria pelo facto da tónica estar no outro e não no próprio. Por outras palavras, na dedicação e disponibilidade para o outro.

*“Dar de nós ao próximo sem esperar uma gratificação, um reconhecimento, seja monetário seja público, estar junto apenas das pessoas de forma a poder ajudar sem esperar qualquer coisa em troca”.*

(Sujeito 9, 25 anos, Bombeiro 3ª Classe)

*“(…) para mim voluntário é mesmo ajudar, ajudar e estar pronto para o próximo, para a família, para um amigo até para um desconhecido, para mim voluntária é isso”.*

(Sujeito 11, 32 anos, Bombeiro 1ª Classe)

#### – Componente Normativa

Quatro entrevistados revelaram um princípio moral de ser leal à organização, como se neste momento tivessem a obrigação de dar algo em troca, cumprindo com as regras e normas da instituição. Vários bombeiros falaram da dificuldade de cumprirem com as obrigações que lhes são impostas actualmente por lei, nomeadamente, de cumprirem a totalidade de horas que neste momento está estipulado em diploma. No entanto, mantêm-se ligados à corporação, numa perspectiva de dever e lealdade.

*“Mas o que eu acho ser voluntário é: a gente fazer algo pela sociedade sem esperar uma recompensa, sem... ter aquele tempo, dedicar aquele tempo, dizer assim: “na minha vida tenho uma hora, vou dedicar a ser voluntário.”, e dedicá-la. Não é: “eu tenho uma hora para ser voluntário hoje, ah, mas até nem me apetece, não vou.” Não. Ser voluntário é: “tenho uma hora disponível hoje, vou ser voluntário, vou dar aquela hora ao voluntariado. (...) A gente quando pensa em ser voluntário é assim: é eu ir quando eu posso, não é? Isso é ser voluntário. Mas a gente depois também ganha uma certa obrigação que é: eu tenho que arranjar um bocadinho da minha vida para dar a esse voluntariado”.*

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

*“Acho que é apenas estarmos integrados numa instituição, o voluntariado não sendo bombeiro acaba por ser... tendo em conta que é prestar apoio e estar junto das pessoas, acaba por ser, apenas estar integrado cumprindo regras que a instituição impõe e que são normais porque há regras a cumprir.”*

(Sujeito 9, 25 anos, Bombeiro 3ª Classe)

## 4 – PROCESSO DE SELECÇÃO

No que concerne a esta quarta categoria, averiguou-se a existência formal ou não de um processo de selecção dos bombeiros voluntários. Foi possível perceber que a

legislação e a própria orgânica dentro do Sistema Nacional de Bombeiros tem vindo a evoluir. Foi evidente dois períodos distintos: um, mais antigo, cuja selecção tinha por base a aquisição de aptidões e saberes específicos às demais situações de emergência em que os bombeiros intervêm e outro período, mais recente, onde também se tinha em conta o perfil psicológico do candidato recrutado. Emergiram duas subcategorias:

– Instrução

A instrução inicial de bombeiros tinha por base o conceito de escola-formação. O candidato após preenchimento de uma ficha de inscrição, aguardava contacto para integrar uma turma de instrução inicial, um curso de longa duração, onde eram ministrados diversos módulos de acordo com as diferentes áreas de intervenção das corporações de bombeiros. Para se ser considerado bombeiro, o candidato tinha de ficar aprovado a todos os módulos. A selecção poder-se-ia considerar natural, ou seja, *os mais fortes*, os melhores ficavam e aqueles que iam reprovando, automaticamente ficavam excluídos. Onze entrevistados passaram por este processo de selecção.

*“Na altura... ou seja, quem quisesse vir para bombeiro vinha, inscrevia-se e fazia a escola. Ficava apto, ficava; não ficava apto, ficava na carreira anterior, ou seja, cadete ou aspirante e andava ali. Quando eu pensei em ser bombeiro voluntário, pensei que era entrar e “já sou bombeiro”. Não foi assim, mas depois já estava cá já não voltei atrás. (...) Porque a gente, quando vem para os bombeiros, quer é fazer serviços, ir para os incêndios, fazer tudo e então a minha escola levou dois anos a ser bombeiro. Ou seja, entrei como cadete, depois passei para aspirante e só depois, ao fim de dois anos é que fui bombeiro”.*

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

*“É fazer uma ficha, fazemos a inscrição, eles veriam se nós temos perfil ou não para nos chamar, chamavam-nos e depois ao longo das semanas em que havia instrução as pessoas, as próprias pessoas desistiam. Nós começámos 30 e tal a fazer escola comigo e no fim ficámos 13”.*

(Sujeito 14, 30 anos, Bombeiro 3ª Classe)

– Selecção RH

Mais recentemente, contemplando os sujeitos com menos anos de experiência do grupo, a selecção para novos bombeiros voluntários, nesta corporação, é um processo



formal de gestão de recursos humanos, organizado e sistematizado. Trata-se de um processo acompanhado por Técnicos Especializados, constituído por testes psicotécnicos (para análise e avaliação de aptidões e interesses), análise do perfil e traços de personalidade do candidato, bem como das suas motivações. Quatro entrevistados fizeram referência a este processo mais formal de selecção.

*“...ao passar a escola de estagiários sim, tivemos testes psicotécnicos e provas de admissão. (...) No caso dos psicotécnicos tivemos uns testes a pôr à prova as nossas capacidades mais psicológicas, de forma a ver a nossa vocação para bombeiro... uns testes de atenção, de concentração, essas coisas... e tivemos depois uma entrevista com a psicóloga para ver as nossas capacidades, se estávamos aptos ou se tínhamos o perfil adequado para ser bombeiro voluntário, em termos físicos não houve provas físicas nenhuma”.*

(Sujeito 8, 18 anos, Bombeiro Estagiário)

*“Fomos numa primeira fase entrevistados, fizeram-nos algumas perguntas, na qual eu fui avaliado e passei. (...) Uma entrevista, fomos previamente avaliados, tive que fazer exames médicos para poder estar...para a corporação saber se eu estava apto ou não a desempenhar as funções que me são confiadas e por exame psicológico também porque aqui dentro há sempre a parte psicológica que pode ser afetada em determinadas situações que nos aparecem no socorro especialmente”.*

(Sujeito 9, 25 anos, Bombeiro 3ª Classe)

## **5 – FORMAÇÃO**

Relativamente à quinta categoria – Formação – é unânime nos discursos dos entrevistados a sua mais-valia, não só em termos do desempenho inerente às funções de bombeiro, como igualmente benéfica a nível pessoal. Referente à formação, apresentam-se duas subcategorias, a saber:

### **– Escola/ Formação Inicial**

A formação inicial, designada de forma comum entre a população de bombeiros voluntários como *a escola*, contempla todos os módulos que obrigatoriamente um indivíduo terá que realizar para poder aceder à carreira de bombeiro. Todos os entrevistados realizaram esta formação inicial, embora com moldes diferentes pois, ao longo do tempo, tem sofrido ajustes. Esta formação era simultaneamente utilizada como

processo de selecção: quem ficasse apto incorria na carreira de bombeiro; quem não ficasse apto, era excluído. Nove sujeitos colocaram em evidência esta subcategoria.

*“A formação inicial de bombeiro, desde de desencarceramento, táticas de socorro, matérias perigosas. Agora uma coisa que não fazem é manobras de escadas. Na altura (...) todas as pessoas que entrassem, entravam nesse processo de formação, se se inscrevessem como bombeiros voluntários, entravam nesse processo”.*

(Sujeito 2, 32 anos, Bombeiro 2ª Classe)

*“Ganha-se, ganha-se muito a nível da aprendizagem porque, para mim que já cá andava na escola de cadetes e infantes, tínhamos uma formação básica que era só para nos dar umas luzes do que iríamos aprender mais tarde. E agora com esta formação posso dizer que já sei o que um bombeiro faz”.*

(Sujeito 7, 17 anos, Bombeiro Estagiário)

*“(...) é bom por agora podemos fazer serviços é bom essa formação que nos permite saber o que fazer em cada situação, mesmo não estando, mesmo não estando em serviço, mesmo estando à civil é bom numa situação mais... de mais aperto sabermos controlar melhor as emoções, estar mais calmos, saber o que fazer. Por vezes a população em geral não sabe pronto, por exemplo, numa doença súbita, ficam um bocado aflitos e não sabem como actuar, nós já temos essa formação permite-nos manter mais a calma e agir em conformidade como deve ser”.*

(Sujeito 8, 18 anos, Bombeiro Estagiário)

#### – Formação Contínua

A formação contínua, pela interpretação dos discursos de seis entrevistados, surge com diferentes finalidades: (1) permitir a progressão na carreira de bombeiro; (2) reciclar e actualizar conhecimentos; (3) aperfeiçoar-se e/ou especializar-se em determinadas áreas de intervenção. Este tipo de formação não se revestia de carácter obrigatório. Actualmente, a lei prevê que todos os bombeiros voluntários têm de, anualmente, realizar um número mínimo de horas de instrução ou de formação contínua, para que se encontrem em condições mínimas de poder prestar socorro, independentemente do tipo de emergência.

*“Formações de desencarceramento, socorrismo já vários cursos, além de formação contínua, durante o ano vão fazendo cursos para aperfeiçoar ou aprender novas técnicas que surgem”.*

(Sujeito 3, 35 anos, Bombeiro 1ª Classe)

*“A formação inicial de bombeiro, já é uma formação e já não se entende como instrução; depois temos a instrução, que é uma instrução contínua. E a ideia qual é? A ideia é, nós temos uma formação base no início da carreira para sermos bombeiros e temos durante o ano, temos que cumprir pelo menos setenta horas de instrução/ formação”.*

(Sujeito 6, 26 anos, 2º Comandante)

*“Recebe-se muito mais formação que aquilo que a gente pensa, muito mais. E no decorrer dos anos ainda mais formação que temos que receber, temos que evoluir. Há cursos mais técnicos que temos que tirar - quem quer tirar, não são todos obrigados, nem todos tem possibilidade! – mas, é um processo de aprendizagem sempre; aprendemos sempre... estamos sempre a aprender, a evoluir”.*

(Sujeito 12, 39 anos, Bombeiro Sub-Chefe)

## **6 – COMPROMETIMENTO**

O maior ou menor envolvimento entre colaborador e organização depende, em certa medida, do tipo de comprometimento estabelecido. Aquilo que une um bombeiro voluntário à sua corporação poderá reflectir o tipo de comprometimento. Nesta categoria, o foco da atenção esteve dirigido à ligação que o voluntário cria com a corporação, permitindo compreender a relação mais emocional ou mais racional entre as partes. Após análise dos resultados das entrevistas, foram identificadas três subcategorias:

### **– Calculativo**

Este tipo de comprometimento, fundado numa base mais racional, foi possível identificar em nove discursos dos entrevistados. Embora não totalmente alheios a uma ligação mais afectiva, alguns sujeitos reduzem a sua prática voluntária a horas de serviço, experiência e prestação de trabalho e a esforços que têm de fazer para conseguir cumprir com as obrigações desta relação voluntária, conciliando o voluntariado com a sua vida familiar e profissional. Todavia, pela intenção de permanência manifestada, deduz-se que a experiência de voluntariado continua a trazer alguns benefícios e vantagens.

*“Eu acho que em troca é mesmo o meu trabalho, o meu esforço. Acho que é o meu esforço mesmo. Porque eu faço alguns esforços para poder estar cá”*

(Sujeito 5, 32 anos, Bombeiro 3ª Classe)

*“Compromiso de fazer algumas horas durante um período de tempo, que normalmente é de um ano, o compromisso que tenho com a instituição será passar cá algumas horas durante um ano”.*

(Sujeito 9, 25 anos, Bombeiro 3ª Classe)

#### – Afectivo

Contrariamente à subcategoria anterior, neste tipo de comprometimento a origem da ligação centra-se em aspectos mais emocionais. O desejo, a satisfação e a necessidade de permanecer vinculado à corporação são elementos sustentáveis na relação estabelecida. Doze sujeitos referiram esta componente afectiva.

*“Acima de tudo, poder continuar a vestir a farda, fazer o que gosto, manter as amizades que tenho aqui dentro e, sobretudo, porque isto ajuda muito também uma pessoa a distrair-se um bocado da nossa vida, dos problemas que nós temos, uma pessoa vem até aqui e prontos, passa tudo e então uma pessoa sente-se bem ao vir para cá”.*

(Sujeito 7, 17 anos, Bombeiro Estagiário)

*“Se calhar mais emocional sim sentir-me bem, sentir-me bem por fazer parte desta, desta causa. Se calhar é mais emocional do que do que, se calhar, do que outra coisa não é mais emocional”.*

(Sujeito 8, 18 anos, Bombeiro Estagiário)

*“O que é que me liga à corporação dos bombeiros!? Além de família, que tinha; além de família, amigos. E, sei lá, acho que isto não dá muito para descrever, mas é um sentimento, uma ligação forte que se tem em ajudar as pessoas e a família de bombeiros”.*

(Sujeito 12, 39 anos, Bombeiro Sub-Chefe)

#### – Normativo

Um comprometimento normativo tem por base uma obrigação ou princípio moral que levam o colaborador a ser leal à organização. Embora menos relatado pelos indivíduos da presente amostra, pela análise detalhada dos discursos foi possível identificar que dois sujeitos sentem que têm o dever de retribuir à corporação, com a sua lealdade, profissionalismo e cumprimento das normas e regras estabelecidas.

*“Respeito, dedicação, profissionalismo”.*

(Sujeito 8, 18 anos, Bombeiro Estagiário)

*“Ser humilde, respeitar a nossa farda, e... não é... e, lá está, eu acho que uma pessoa, entrando para os bombeiros, já tem que ser humilde e nem é preciso eles nos pedir isso; e nós sabemos que temos que respeitar o próximo (...)”.*

(Sujeito 11, 32 anos, Bombeiro 1ª Classe)

## **7 – DEVERES DA CORPORAÇÃO**

Os deveres da corporação, à luz da percepção do bombeiro voluntário, permitiu aceder às crenças individuais sobre as obrigações que o voluntário crê, percebe e interpreta da realidade vivida entre as partes e das promessas explícitas e implícitas que a corporação tem para consigo. Explorou-se exaustivamente esta categoria, tendo emergido três subcategorias, sendo que numa delas podem ser identificadas várias dimensões, como se apresenta de seguida:

### **– Componente Transaccional**

Um contrato psicológico fundado numa componente transaccional prevê a expectativa de receber contrapartidas e benefícios em troca. Todos os sujeitos da amostra colocaram em evidência esta componente, através de diversas dimensões, as quais reflectem contrapartidas ou benefícios de natureza diferente. Veja-se.

#### **▪ Formação**

A formação é uma contrapartida apresentada de forma explícita ao voluntário. Todos os bombeiros voluntários esperam receber formação adequada para o exercício das funções de bombeiro, bem como esperam evoluir na carreira através da frequência de cursos que lhes permitirão obter especializações. Cinco bombeiros do grupo identificaram a formação como um dever da corporação.

*“Têm de me dar formação é um dos deveres (...)”.*

(Sujeito 14, 30 anos, Bombeiro 3ª Classe)

#### ▪ Segurança

A segurança do bombeiro voluntário é também uma contrapartida referida pelo universo dos entrevistados. Segundo quatro indivíduos, cada vez mais na formação é-lhes inculcada a ideia de que para salvar e socorrer, tem que estar a salvo em primeiro lugar. Daí que um dos benefícios que esperam é que a sua segurança seja salvaguardada.

*“Em segurança para que um agente vá fazer um socorro, irmos salvar uma pessoa e em vez de uma pessoa ficam lá duas. Por falta de equipamento, ou por falta de validade do equipamento. Só preciso que eles tenham isso em conta. De resto, não espero mais nada”.*

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

#### ▪ Gestão

No que concerne a esta dimensão, dois sujeitos indicaram que esperam uma boa gestão interna da corporação. Com a recente crise sócio-económica, cada vez são menos os apoios às corporações de bombeiros. Consequentemente, os colaboradores voluntários esperam uma boa gestão dos recursos, para que se possam sentir atraídos e confortáveis no exercício da sua prática voluntária.

*“(…) depois também é uma das coisas que muitos bombeiros voluntários, a maior parte, trabalham e então hoje a lei não beneficia muito o bombeiro, ou seja, nós trabalhamos gratuitamente mas hoje os governantes querem que a gente trabalhe ainda mais, digamos assim, e às vezes, põem só à frente os interesses deles e não põem os nossos (...) então a associação tenta sempre (...) fazem um plano de formação no início do ano, em que esse plano de formação consiga conciliar os vários horários, dos vários bombeiros. E então lá está, esse é um dos deveres que a corporação tem em tentar gerir o melhor possível, dentro, conseguir com o corpo activo e com a corporação, tentar gerir, digamos, esse tempo para ver se as coisas funcionam”.*

(Sujeito 1, 45 anos, Bombeiro 2ª Classe)

#### ▪ Tecnologia

Designou-se tecnologia todos os meios, materiais, equipamentos, condições e fardamento fundamentais ao exercício das funções de bombeiro. Foi, de todos os deveres, o mais apontado pelo grupo (onze sujeitos).

*“Desde equipamento, material para os carros, desde formação, tudo aquilo que o bombeiro precisar para trabalharem, não é? Que um bombeiro não precisa só de calças, botas. Não, o bombeiro precisa que o equipamento do carro esteja dentro da validade, que as ambulâncias*

*tenham todo o material necessário para a gente fazer o pré hospitalar, que os carros tenham tudo, desde mangas, motobombas tudo a funcionar dentro dos parâmetros (...)*”.

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

- Defesa jurídica

A defesa jurídica é outro benefício esperado por parte do bombeiro voluntário, em situações em que o bombeiro se vê obrigado a responder perante a justiça, por situações ocorridas enquanto estava ao serviço da corporação. Dois bombeiros identificaram este dever.

*“...os deveres que a corporação tem com nós é tentar-nos defender sempre que algo nos corre mal, ou seja, nós estamos sujeitos a vários tipos de coisas que possam acontecer, desde termos de ir testemunhar sobre um acidente, termos de... de testemunhas passamos a arguidos por ter feito algo de errado, várias coisas, e a corporação tem esse dever de nos defender perante essas coisas, porque é assim, nós para além de sermos voluntários temos de ser profissionais no que fazemos e então recebemos essa formação para que sejamos os mais profissionais possíveis. (...) A corporação tem advogados que trabalham para a casa que nesses casos vão-nos defender, como também a liga de bombeiros, como a Autoridade de Proteção Civil tem entidades próprias para nos defender”.*

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

- Direitos consagrados

Dentro ainda da componente transaccional, outra contrapartida esperada diz respeito aos direitos consagrados na lei. Ou seja, dois bombeiros voluntários esperam que os seus direitos sejam respeitados e concedidos no caso de serem reclamados.

*“É assim, os bombeiros têm a possibilidade de meterem a licença de férias, doença, licença de doença e na atividade e na reserva. São as quatro possibilidades que o bombeiro tem de poder sair e voltar a entrar”.*

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

- Componente Relacional

Um contrato psicológico fundado numa componente relacional conduz a valores como a confiança e o sentido de pertença. Trata-se de relações mutuamente satisfatórias, onde se espera um clima de abertura e uma sensação de bem-estar do próprio. Neste

tipo de contrato, a satisfação do voluntário é essencial ao seu maior ou menor envolvimento. Cinco sujeitos da amostra colocaram em evidência esta componente.

*“Respeitar o trabalho. (...) Do voluntário neste caso, a nossa disponibilidade, nós estamos aqui para ajudar esperamos no mínimo respeitar o nosso trabalho”*

(Sujeito 9, 25 anos, Bombeiro 3ª Classe)

*“Tem que haver um mútuo respeito”.*

(Sujeito 10, 19 anos, Bombeiro 3ª Classe)

*“(...) têm de fazer com que eu me sinta bem”.*

(Sujeito 14, 30 anos, Bombeiro 3ª Classe)

– Componente Baseada em Valores

Um contrato psicológico fundado numa componente baseada em valores difere da subcategoria anterior na medida que o foco é direccionado aos beneficiários da acção voluntária e não ao voluntário propriamente dito. No presente caso, a população será o foco da missão. Por outro lado, neste tipo de contrato o voluntário não cria ou minimiza as expectativas. Ele mantém-se vinculado à organização por sua vontade própria, sem esperar contrapartidas e porque se identifica com os valores, missão e ideais da entidade. Quatro bombeiros voluntários referiram esta componente.

*“Os deveres da corporação... acho que temos mais nós deveres com eles, temos mais nós deveres a prestar à corporação do que a corporação a nós”.*

(Sujeito 8, 18 anos, Bombeiro Estagiário)

*“Acho que eles... deveres não tem nenhuns comigo, porque eu entrei para aqui, porque eu quis, porque eu gosto”.*

(Sujeito 11, 32 anos, Bombeiro 1ª Classe)

*“Compromisso! Eu é que me comprometi com a corporação, não a corporação comigo. Era eu o que poder dar, dar à corporação porque a corporação tinha a dar a cinquenta e tal mil habitantes. (...) A corporação não tem deveres nenhuns, porque infelizmente o dinheiro é pouco, não pode ter deveres nenhuns comigo, não estou a pedir salário, nem estou a pedir nada porque se não também não estava aqui voluntário, não é?”.*

(Sujeito 13, 62 anos, Bombeiro 1ª Classe)



## **8 – DEVERES DO BOMBEIRO VOLUNTÁRIO**

À semelhança da categoria anterior, os deveres do bombeiro voluntário, segundo a sua percepção, permitiu aceder às crenças individuais sobre as suas próprias obrigações perante a corporação. Analisou-se ao pormenor esta categoria, tendo emergido três subcategorias, sendo que numa delas podem ser identificadas várias dimensões, como se apresenta de seguida:

### **– Componente Transaccional**

Nesta relação de obrigações mútuas entre voluntário e corporação, surge a componente transaccional que engloba uma troca de benefícios e contrapartidas. Os sujeitos da amostra colocaram em evidência esta componente, através das dimensões que a seguir se apresentam.

#### **▪ Formação**

A formação é apresentada por quatro sujeitos como uma obrigação, um dever a cumprir por parte do bombeiro voluntário, com o intuito de aprender e adquirir competências fundamentais ao exercício das funções a desempenhar.

*“...nós temos de cumprir com as horas de formação (...) o compromisso é aprender para servir”*

(Sujeito 1, 45 anos, Bombeiro 2ª Classe)

*“ (...) temos que as cumprir; temos que cumprir o plano anual de formação”.*

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

#### **▪ Ética Profissional**

A ética é uma disciplina transversal ao contexto profissional. No entanto, cinco sujeitos do grupo, em momentos diferentes, quiseram realçar que são voluntários na forma como se posicionam na corporação, mas que são profissionais na acção de socorrer. Neste sentido, ao longo das suas entrevistas foi possível identificar esta dimensão.

*“...nós temos de cumprir com o sigilo profissional (...) Portanto eu tenho que, quando estou na acção, ter de respeitar, digamos, a pessoa que esteja acima de mim e a que esteja abaixo de mim,*

*porque o ser humano tem de ser respeitado, quer seja com o mais velho, quer seja com o mais novo”.*

(Sujeito 1, 45 anos, Bombeiro 2ª Classe)

*“Muitos. Foi aquilo que eu disse, sujeitamo-nos em vir para cá. (...) Como disse, nós somos voluntários na decisão de irmos para determinada coisa; mas depois, ao irmos, sabemos que temos de estar sujeitos a determinadas regras. (...) Cumprir piquetes nocturnos, piquetes diurnos, prevenções a desporto, formaturas, reuniões, instruções, que são muito importantes e que são feitas ao longo do ano; pronto se viemos para cá para servir a instituição, se as regras são essas, temos de nos sujeitarmos a elas e se gostamos mesmo da causa é óbvio que nos vamos sujeitar normalmente porque, porque é disto que gostamos”.*

(Sujeito 6, 26 anos, 2º Comandante)

#### ▪ Trabalhar em Segurança

Manter a segurança do próprio bombeiro voluntário tem sido um dos assuntos mais debatidos recentemente. Pela análise dos discursos foi possível perceber o quanto tem sido amplamente discutido estas questões da segurança, onde é fundamental o bombeiro ter em mente que primeiramente tem de se manter a salvo para poder socorrer os outros. Três sujeitos colocaram em evidência esta questão.

*“Nós é assim, o nosso lema é: uma pessoa vai socorrer, mas primeiro nós e sempre nós. Nós temos que nos pôr a nós em segurança e depois é que vamos socorrer, porque é assim, se está uma vítima, ficar mais duas ou três não”.*

(Sujeito 2, 32 anos, Bombeiro 2ª Classe)

*“(...) respeitando regras de segurança que são muito importantes não se devendo descurar, porque os acidentes acontecem também aos bombeiros, portanto devemos ter sempre em atenção já que nos é facultada as fardas e os equipamentos dentro do possível são disponibilizados todos, devemos utilizar tudo o que estiver ao nosso alcance para nos proteger”.*

(Sujeito 9, 25 anos, Bombeiro 3ª Classe)

#### ▪ Prestação de Serviço

Inevitavelmente um dos deveres do bombeiro voluntário é prestar horas de serviço à corporação, cumprindo com os seus objectivos e servindo os seus beneficiários, neste caso a população em geral. No entanto, neste ponto também foi identificada a necessidade de colaborar com outras entidades aquando o momento de

intervenção no terreno. A maioria dos sujeitos (doze bombeiros voluntários) identificaram a prestação de serviço como um dos deveres principais.

*“Também no caso que, às vezes acontece, nós temos que ser colaboradores com outras autoridades; nós, muitas vezes, vamos para o terreno e trabalhamos com outras autoridades (...).”*

(Sujeito 1, 45 anos, Bombeiro 2ª Classe)

*“Deveres é quando a sirene toca ter que estar cá”.*

(Sujeito 5, 32 anos, Bombeiro 3ª Classe)

*“Com os meus conhecimentos, a maior parte deles foram dados pela instituição com a formação que me foi ministrada; se me foi dado, tenho de retribuir à instituição dessa forma”.*

(Sujeito 6, 26 anos, 2º Comandante)

#### – Componente Relacional

Esta componente põe em evidência o grau de envolvimento do bombeiro voluntário à corporação a que pertence. Cinco entrevistados identificou esta componente mais relacional.

*“É assim, os deveres são muitos. Vamos falar de alguns, dos mais importantes: temos de ter uma boa postura, temos que fora e dentro do quartel a nossa imagem e respeitar a associação de bombeiros voluntários (...)”.*

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

*“Os deveres de um bombeiro...se calhar pôr em prática, pôr em prática o que eles ensinam, honrar a camisola quase como num clube, sabermos que somos um bombeiro voluntário mesmo não estando de serviço, somos bombeiros voluntários 24 horas por dia. Temos uma imagem a manter da nossa corporação porque as pessoas lá fora vêem-nos fardados e mesmo não estando fardados reconhecem-nos como bombeiro”.*

(Sujeito 8, 18 anos, Bombeiro Estagiário)

#### – Componente Baseada em Valores

Nesta componente, para além da partilha de valores e princípios entre voluntário e corporação, o foco centre-se nos beneficiários ao invés do próprio. Cinco sujeitos relataram que um dos seus deveres era manterem-se alinhados com a missão da corporação, servindo a população.

*“Os deveres é, como eu disse, é cumprir o objectivo e o objectivo da corporação é servir o próximo e então eu tenho de cumprir; quando eu deixar de cumprir ou quando eu achar que não posso cumprir então, o melhor é eu abandonar o barco”.*

(Sujeito 1, 45 anos, Bombeiro 2ª Classe)

*“(…) e cumprir a missão para a qual a causa, neste caso, a associação, foi criada, que é servir a população e acho que isso é uma honra e é muito bom para nós, quem o faz”.*

(Sujeito 6, 26 anos, 2º Comandante)

*“(…) tocando a sirene, não é para servir os bombeiros, é para servir a população, não é; toca o telefone é uma urgência, não é para servir a corporação, é para servir a sociedade, neste caso, quem está à nossa espera; eu, é assim, eu acho que a corporação em si é formações, estamos escalados, cumprir os piquetes, porque se há alguma situação durante a noite nós temos que estar preparados, porque quem precisa de nós são as pessoas não é... não é a associação em si (...)”.*

(Sujeito 11, 32 anos, Bombeiro 1ª Classe)

## **9 – EXPECTATIVAS/ PROMESSAS**

Nesta categoria, agregou-se as diferentes promessas, obrigações e expectativas relatadas por parte dos bombeiros voluntários. Houve ainda a tentativa de perceber se essas promessas e expectativas tinham sido abordadas aquando o recrutamento e selecção, durante o período da formação ou, posteriormente, já no decorrer da experiência e prática voluntária.

### **– Explícitas**

Na subcategoria “explícitas”, encontramos todas as promessas apresentadas por parte da corporação e que correspondem, no fundo, às obrigações expectáveis de ambas as partes. Pela análise dos discursos, cinco sujeitos identificaram a formação, a segurança e o material como aspectos que se constituem como promessas explícitas e expectáveis.

*“É assim, na nossa formação nós recebemos formação de várias coisas que é preciso para ser bombeiros e uma das que recebemos é a legislação que faz parte dos bombeiros, ou seja, o que nós temos de cumprir, o que a casa nos tem para oferecer, ou seja, as normas da casa, nós temos de saber a legislação dos bombeiros e temos de saber também o regulamento interno do corpo dos bombeiros. Ou seja, cada corpo de bombeiros tem um regulamento interno, nós temos que nos*

*regular pelo regulamento interno e só depois é que nos vamos regular pelo regulamento que faz parte da Liga Nacional de Bombeiros”.*

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

*“Nós, na altura, tivemos uma formação aonde nos foi explicado os nossos deveres com a corporação e tudo aquilo que a corporação nos poderia ajudar, o dever deles connosco”.*

(Sujeito 10, 19 anos, Bombeiro 3ª Classe)

#### – Implícitas

A subcategoria “implícitas” emerge a partir das expectativas que vão sendo criadas e desenvolvidas, por parte dos bombeiros voluntários, sem que isso faça parte de um compromisso assumido explicitamente. Essencialmente são relatados, por seis sujeitos, aspectos relacionados com evolução e progressão na carreira de bombeiro, bem como a aquisição de saberes que poderão trazer vantagens competitivas para uma carreira exterior ao quartel e à função de bombeiro.

*“É assim, é uma boa casa. Para mim que gosto disto, espero chegar às categorias mais altas, mas tenho que tentar, lutar para fazer por isso”.*

(Sujeito 7, 17 anos, Bombeiro Estagiário)

*“(…) acho que ser voluntário, não é, numa corporação de bombeiros que nos pode alargar para outros horizontes mesmo na vida civil que normalmente ao ser voluntário numa corporação traz outras expectativas seja na vida civil como por exemplo ingressar na carreira de saúde, seja enfermagem, medicina qualquer coisa ligada à saúde, é uma área atractiva o voluntariado nos bombeiros, que facilita-nos a nossa escolha não é...”.*

(Sujeito 8, 18 anos, Bombeiro Estagiário)

*“...um dia que ingresse no mercado de trabalho vai-me dar outra facilidade, outra capacidade de integração, acho que os bombeiros voluntários ajudam nisso em termos de... como os bombeiros é uma unidade paramilitar, dá-nos outro respeito, forma de saber estar com os outros, que acho que só por essas situações conseguimos partir em vantagem perante outros rapazes da minha idade”.*

(Sujeito 8, 18 anos, Bombeiro Estagiário)

## 10 – EXPERIÊNCIA ANTERIOR DE VOLUNTARIADO

Perceber se existe experiência prévia em contexto de voluntariado, permite compreender se o colaborador está ou não familiarizado com o contexto voluntário e se

poderá sofrer ou não influência das suas vivências antecedentes. Surgiram, assim, duas subcategorias:

– Experiência Prévia

As crenças individuais e expectativas de um voluntário com experiência prévia poderão sofrer influências da experiência anterior, o que consequentemente poderá levar, de acordo com o anterior contrato psicológico, a um maior ou menor envolvimento e empenho por parte do colaborador. Seis entrevistados já tinham experiência como voluntários.

*“Fazia parte...era escuteiro; depois tive que abdicar porque tinha de ser uma coisa ou outra”.*

(Sujeito 3, 35 anos, Bombeiro 1ª Classe)

*“Já era voluntário na paróquia, de onde sou natural, já era voluntário fazíamos uma actividade junto da população mais idosa”.*

(Sujeito 9, 25 anos, Bombeiro 3ª Classe)

– Primeira Experiência Voluntária

Na presente subcategoria, os colaboradores não têm antecedentes onde possam basear as suas crenças e expectativas, resultando estas apenas da própria percepção do sujeito relativamente à relação estabelecida, à vivência de ambas as partes e às promessas feitas. Para oito elementos do grupo, ser bombeiro foi a sua primeira e única experiência como voluntários.

*“Assim as coisas que a gente fazia quando andava na escola, uma vez entre outra, às vezes íamos fazer assim visitas, tipo lar de idosos, mas assim mesmo, mesmo directamente nunca tinha tido assim experiência de voluntariado”.*

(Sujeito 1, 45 anos, Bombeiro 2ª Classe)

*“Os bombeiros foi a primeira experiência”*

(Sujeito 13, 62 anos, Bombeiro 1ª Classe)

## **11 – (IN)CUMPRIMENTO DA CORPORAÇÃO**

A categoria onze é alusiva à percepção do voluntário sobre o cumprimento das obrigações da corporação. No enquadramento teórico, já se fez saber que ruptura difere

de violação. Através da análise pormenorizada das entrevistas, emergiram duas subcategorias, a saber:

– Ruptura Circunstancial

Ao longo das várias entrevistas, foram sendo relatados episódios em que os voluntários apontam falhas à organização. Não obstante, de forma quase unânime referem que são falhas de menor dimensão, na sua maioria episódios isolados e não intencionais por parte da corporação, o que não interfere com a continuidade da prática voluntária. Este tipo de ruptura foi identificada por seis entrevistados do grupo.

*“A gente tem que ter sempre que os bombeiros tenham um nível de fardamento exigido por lei. Ou seja, neste momento, nós temos algumas lacunas no fardamento. Temos falhas dos fatos domex, temos falha de capacetes urbanos, embora todos têm capacete urbano, só que uns são dos novos, outros são dos velhos”.*

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

*“Provavelmente já, mas se me perguntar o quê, não me lembro. (...) Acho que algumas coisas até podem ser muito graves, mas esquece-se. (...) Mas, se calhar as situações que foram, têm a ver com uma determinada pessoa ou determinadas pessoas e não com a instituição em si; por isso é que se continua a servir; estamos cá para servir a instituição e não determinada pessoa; as pessoas passam e a instituição continua. (...) Se calhar a instituição não é por isso mesmo que continuamos a servir a instituição, porque quem faz esse tipo de erros e quem nos serve como tal serão os homens que estão à frente dessa instituição, por isso, se houver situações dessas tem a ver com determinada pessoa e são ultrapassáveis; porque o gosto continua a ser igual”.*

(Sujeito 6, 26 anos, 2º Comandante)

*“Nós temos sempre uns desabafos quando as coisas não correm bem. Quando a alimentação não chega a tempo, há sempre uns desabafos. No geral, no geral, tem cumprido. Há sempre... Nós nunca estamos contentes com tudo e há sempre aquela situação que nós estamos no monte a combater há xis horas e devíamos ter alimentação e não temos, mas isso são situações esporádicas, que vai acontecer sempre; e, às vezes, não é por culpa de ninguém, mas ... são situações que têm que acontecer esporadicamente”.*

(Sujeito 12, 39 anos, Bombeiro Sub-Chefe)

– Percepção de Elevado Suporte

O nível de suporte percebido está intimamente relacionado com a percepção de se ser reconhecido, a sensação de bem-estar e, ainda, a percepção de que as expectativas criadas acerca das obrigações estão a ser cumpridas. No presente grupo, a maioria (oito sujeitos) percebem um elevado suporte, mantendo-se envolvidos e comprometidos à corporação.

*“Ou mais tarde, ou mais cedo cumpre sempre (...) É assim, se há distribuição de material, sei lá, isto aqui começou sempre os mais graduados, os funcionários, depois vem para os voluntários, se não chega este mês, chega para o próximo, ou mais tarde ou mais cedo chega”.*

(Sujeito 2, 32 anos, Bombeiro 2ª Classe)

*“Até agora sempre, porque...sempre que nos têm prometido, entre aspas, alguma coisa não têm faltado à palavra”.*

(Sujeito 7, 17 anos, Bombeiro Estagiário)

*“Têm sido cumpridos na íntegra. (...) regra geral e estamos a falar mesmo na generalidade daquilo que tenho feito cá, cumprem sempre”.*

(Sujeito 9, 25 anos, Bombeiro 3ª Classe)

## **12 – (IN)CUMPRIMENTO DO BOMBEIRO VOLUNTÁRIO**

À semelhança da categoria anterior, a categoria doze é alusiva à percepção do voluntário sobre o cumprimento das suas próprias obrigações para com a corporação. Através da análise dos relatos, apresentam-se três subcategorias, a saber:

– Percepção de Cumprimento

A maioria dos entrevistados (nove bombeiros) colocou em evidência esta subcategoria, onde os voluntários percebem que têm feito cumprir a sua parte do compromisso.

*“Neste preciso momento, eu até à data, acho que tenho cumprido; acho que os meus superiores, pelo menos até à data, não me têm chamado à atenção, nesse aspecto, nunca me disseram que eu*



*não cumpro (...) Falhar, falhar, falhar muito sinceramente, eu não vou dizer que sou melhor que os outros; somos todos iguais, mas falhar, falhar, falhar que eu tenha conhecimento nunca”.*

(Sujeito 1, 45 anos, Bombeiro 2ª Classe)

*“Como bombeiro posso-me orgulhar de dizer: cumpro e ainda tinha horas de formação e horas de serviço para oferecer a alguns bombeiros, se eles precisassem”.*

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

*“Eu acho que sempre cumpro. Desde que ando aqui há 13 anos cumpro sempre com os meus deveres. (...) é o que eu digo: eu considero-me um bombeiro; não sou o melhor bombeiro, nem sou o pior bombeiro, mas acho que eu, na minha maneira de ver, considero-me um bombeiro exemplar”.*

(Sujeito 11, 32 anos, Bombeiro 1ª Classe)

#### – Ruptura Circunstancial

Ao longo das entrevistas cinco sujeitos foram assumindo falhas da sua parte, em relação a obrigações que a corporação esperava ver cumpridas. No entanto, da análise realizada observa-se que trata-se de falhas de menor gravidade, não planeadas, não intencionais e sem repetição, daí se considerar ruptura circunstancial.

*“Já falhei. Toda a gente falha. Agora não acredito é que foram falhas muito graves porque tenho a folha limpa, por isso. (...) Talvez o falhar uma instrução por esquecimento ou por outro motivo qualquer. Mas falhas graves nunca tive até por que assumi... estou comprometido com esta instituição de tal maneira e como sempre estive, nunca fui de falhar, aquilo que tinha de cumprir ou as obrigações que tinha enquanto bombeiro; por isso, se tive falhas, que tive, não foram falhas muito graves, por isso”.*

(Sujeito 6, 26 anos, 2º Comandante)

*“Há sempre falhas, há ... nós não estamos a cem por cento em todas as vezes que vamos ou combater um incêndio ou fazer um socorro; não estamos... há sempre falhas”.*

(Sujeito 12, 39 anos, Bombeiro Sub-Chefe)

#### – Ruptura Intencional

Da análise dos discursos, também foi possível constatar que algumas falhas foram intencionais e da responsabilidade do próprio. Nos dois casos identificados, os bombeiros voluntários estão cientes que não estavam a cumprir com as suas obrigações, daí se considerar ruptura intencional.

*“Se calhar já falhei algumas vezes; poder estar cá de serviço ou que devia estar e por outro motivo não vim...Às vezes também o trabalho, extra bombeiros, profissão, ocupa bastante tempo e por vezes não é possível dar tantas horas que gostaria”.*

(Sujeito 3, 35 anos, Bombeiro 1ª Classe)

*“Sim. Temos sempre alguns erros próprios, porque nós somos voluntários, não é? Também temos a nossa vida particular e temos família e também não podemos sempre servir a corporação. Também temos em primeiro lugar a família”.*

(Sujeito 13, 62 anos, Bombeiro 1ª Classe)

### **13 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

A avaliação de desempenho foi o tema mais controverso ao longo das entrevistas. Trata-se de uma matéria relativamente recente, imposta por lei e que, segundo alguns relatos, tem levado alguns bombeiros voluntários a passar à reserva ou a abandonarem a corporação. Os critérios da avaliação são dados a conhecer previamente. Na base da controvérsia reside dois aspectos essenciais: a imposição de um número mínimo de horas de voluntariado e de formação (que tem vindo a aumentar) levando alguns voluntários a não conseguir conciliar a sua vida pessoal, familiar e profissional com o voluntariado; e a avaliação ser mais rigorosa para os elementos voluntários do que para os elementos que são profissionais da casa. Duas subcategorias emergiram:

#### **– Discordância**

Esta é a posição assumida pela maioria dos entrevistados. Oito bombeiros mostraram estar em desacordo e desmotivados com a forma como a avaliação de desempenho tem sido levada a cabo. Salienta-se que esta tomada de posição não está directamente relacionada com os resultados, visto que a este nível os entrevistados referem que estavam à espera das classificações obtidas, tendo consciência da sua própria prestação. A controvérsia e a oposição à avaliação de desempenho, parece estar mais relacionada com a forma como os bombeiros percebem que estão a ser tratados por organismos centrais.

*“Sou responsável pelas avaliações dos bombeiros (risos) e é difícil avaliar bombeiros voluntários, muito difícil. Porque um voluntário não se pode avaliar. Um bombeiro voluntário não devia ser avaliado. Segundo a legislação nós temos que cumprir e temos que avaliar os bombeiros. Mas eu*

*considero que um bombeiro voluntário tem que, para além do resto das suas obrigações que tem que ter, não devia ser obrigado a ser avaliado. Arranjavam outro sistema de dar uma avaliação ao bombeiro verificando todos os parâmetros dele, se este bombeiro trabalha de dia e trabalha de noite, porque é que falha, porque é que não falha e neste momento, a avaliação não prevê isso. A avaliação diz que o bombeiro tem que cumprir aquelas xis horas, não cumprindo não chegou a topo máximo. Eu acho que não. Um bombeiro voluntário tudo bem que tenha que cumprir umas xis horas, umas horas, mas obrigá-lo a que, se não cumprisse aquelas horas vais para a reserva, acho que isso não está correto”.*

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

*“Não é muito justo, não... acho que não é uma avaliação muito justa... somos... Falo da parte de voluntariado: somos bombeiros voluntários, damos aquilo que podemos, muitas das vezes com sacrifícios, e, depois, ainda sermos avaliados por uma coisa que estamos a dar; isto não tem assim muita justificação, mas – lá está – é a Administração Interna que tutela essas ... esses objectivos e tudo; e eles é que sabem. (...) Em termos de voluntário temos avaliação anual, que é dada pelos chefes, subchefes e comando; e temos uma nota, que essa nota é que nos vai dizer se podemos concorrer a um cargo superior ou não. (...) E limita a continuidade no bombeiro voluntário. Se tiver uma avaliação negativa ou se não fizer o número de horas que devo fazer, ao fim do ano, ao fim do meu círculo, que é um ano; posso ir para a reserva, mesmo sendo voluntariado”.*

(Sujeito 12, 39 anos, Bombeiro Sub-Chefe)

*“O processo é tão controverso, é tão estranho, é tão... é muito estranho. Tipo eu como voluntária sou... sou avaliada e colegas meus que, para além de serem voluntários, são profissionais não são avaliados como profissionais não percebo. É como se você tivesse a trabalhar numa empresa de uma forma voluntária e eu estou a trabalhar numa empresa e estou a receber um salário e eu que estou a receber um salário não sou avaliada e você que está como voluntária é avaliada. Para mim não tem lógica”.*

(Sujeito 14, 30 anos, Bombeiro 3ª Classe)

#### – Consonância

Todavia, também há quatro voluntários que estão de acordo com a avaliação e que vêem na avaliação de desempenho uma forma de auto-regular a sua prestação como bombeiros voluntários.

*“Sim e acho bem que sejamos avaliados de forma também a distinguir quem se dedica mais, quem tem mais capacidades, acho bem que sejamos avaliados, também para a corporação saber o que esperar de cada um de nós”.*

(Sujeito 8, 18 anos, Bombeiro Estagiário)

*“Estou, estou a espera de ser avaliado. (...) Normal, porque nós sendo avaliados é uma forma também de percebermos se estamos a desempenhar bem ou menos bem a nossa função, o nosso trabalho”.*

(Sujeito 9, 25 anos, Bombeiro 3ª Classe)

## **14 – COMPENSAÇÃO**

Através da compensação é possível aceder ao tipo de expectativas dos bombeiros voluntários, aquilo que eles esperam receber em troca da corporação pela prestação do seu trabalho voluntário, permitindo, conseqüentemente, reunir indícios do tipo de contrato psicológico presente. Através da análise dos resultados das entrevistas, foram identificadas três subcategorias:

### **– Compensação intrínseca**

Esta subcategoria subentende uma motivação mais intrínseca para o voluntariado, onde a compensação envolve um sentimento de satisfação pessoal, por praticar o bem, por ajudar os outros e por cumprir com o dever e compromisso estabelecido. Nove bombeiros evidenciaram esta componente mais intrínseca.

*“Eu estou cá porque gosto de ajudar, não para receber nada em troca”.*

(Sujeito 3, 35 anos, Bombeiro 1ª Classe)

*“Traz um bem-estar por ajudar os outros”.*

(Sujeito 10, 19 anos, Bombeiro 3ª Classe)

*“Ah, muitas. Não é que sejam monetárias, mas as recompensas das pessoas que nós vamos socorrer, dos doentes que nós vamos levar para o hospital, ah isso, não há nada... acho que há pouca coisa que nos dê mais conforto do que uma pessoa agradecer aquilo que nós fizemos; e nós sabermos que ajudamos aquela pessoa ou salvamos; não estou a dizer: ah... muitas das vezes, com o risco da nossa própria vida, ajudar um ser humano a recuperar, nós sabemos que ele chega ao hospital nas melhores condições do que estava; isso é uma boa recompensa”.*

(Sujeito 12, 39 anos, Bombeiro Sub-Chefe)

– Compensação extrínseca

Por oposição à subcategoria anterior, a compensação extrínseca sugere uma motivação fundamentada em elementos externos ao indivíduo, como sendo regalias e contrapartidas pelo exercício do voluntariado. Três sujeitos revelaram esta componente.

*“Nenhumas. Agora, não temos nenhuma. Tínhamos na escola, tínhamos na saúde, tínhamos tanta coisa, e agora....até descontos nos estudos filhos tínhamos. Agora, não temos nada, tiraram-nos tudo. A única recompensa que nós temos... aquilo não é uma recompensa; aquilo é dizer assim: temos aqui o bombeiro preso para no verão ter os piquetes de incêndios. O estado dá uma recompensa. Aquilo não é recompensa nenhuma, dá quarenta e um euros em vinte e quatro horas, que dá um euro e pouco por dia”.*

(Sujeito 2, 32 anos, Bombeiro 2ª Classe)

*“Esta geração nova não tem essa ideia de: «eu vou para os bombeiros para servir as pessoas, para ajudar as pessoas». Não. Esta geração nova é: «eu vou se me der alguma coisa, se não me der nada, vou jogar à bola, vou jogar no computador». (...)Porque esta geração nova, conforme eu falei, eles estendem a mão a quem lhes estender a outra. Os bombeiros não têm mãos para estender, os bombeiros só querem as mãos dos bombeiros, das pessoas novas que vão entrar e se houvesse incentivos por parte do Estado aos bombeiros novos... acredito que havia mais bombeiros”.*

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

– Compensação não evidente

Da análise dos discursos surgiu ainda uma terceira subcategoria onde a origem da compensação não se tornou evidente para dois dos sujeitos. Paralelamente, um sujeito referiu não ter qualquer recompensa.

*“ (...) eu falo por mim, não sei como é que os outros bombeiros pensam, mas eu sou daquelas pessoas que os bombeiros vão morrer comigo e noventa percento dos bombeiros falam assim. Quem não fala assim são aqueles bombeiros que vêm com a intuição de: «eu vou para o quartel dos bombeiros não é para servir o quartel, é para ser servido pelo quartel», que vem em troca de algo”.*

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

*“Nenhuma (risos). Quase nenhuma. Sim, acho que não tenho muitas recompensas”.*

(Sujeito 6, 26 anos, 2º Comandante)

## 15 – AMBIENTE DA CORPORAÇÃO

O ambiente da corporação traduz, em parte, o clima organizacional que a corporação atravessa. Porém, além da amostra não ser representativa, o ambiente da corporação aqui retratado tem por base a percepção dos entrevistados, inexistindo qualquer relação com a idade dos sujeitos ou antiguidade. Duas subcategorias foram identificadas, como adiante se observa:

### – Clima Competitivo

A maioria dos entrevistados (nove elementos) caracterizou o ambiente da corporação como competitivo, atravessando uma fase mais conflituosa, onde imperam rivalidades, divergências e a desunião.

*“Bom, é assim: há sempre bombeiros que se dão melhores uns com os outros, há sempre... e esta corporação de Fafe, há cinco anos atrás, foi modificada, ou seja, houve eleições para a presidência formaram-se grupos de bombeiros de um lado e grupos de bombeiros dos outros. Há bombeiros que não souberam viver com os dois grupos, que se aliaram a um e depois, quando o outro grupo ganhou eles não pensaram que: «eu vou trabalhar para os bombeiros, não vou trabalhar para aquela lista». E não souberam conciliar essas duas coisas. E criaram-se essas guerrilhas, esses grupos”.*

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

*“Já foi muito melhor, nos anos que entrei; foi piorando, piorando, piorando; acho que já esteve muito pior do que o que está, mas apesar de continuar a achar que não está ainda no ideal. (...) As alterações foram, foram surgindo, também se deveu muito a quem estava à frente, se calhar, da casa, neste caso elementos do comando, talvez. (...) Sim, provavelmente está associado a isso; eu ainda era muito novo, por isso não sei, mas poderá estar associado a isso; e é óbvio que quando as coisas começam a descambar, digamos assim, é óbvio que depois criam-se maus vícios e maus hábitos e é difícil alterá-los. Um dos meus sonhos, por exemplo, era voltar a ter a casa que tinha quando entrei com doze anos, ter o mesmo tipo de companheirismo, a amizade que havia quando entrei (...)”.*

(Sujeito 6, 26 anos, 2º Comandante)

*“Tem fases... tem muitas fases. Tem fases em que é, tem fases em que não é. A fase em que está cá, neste momento, não é uma boa fase. (...) tipo nós deveríamos ser muito mais unidos do que são... do que somos. (...) Influencia tanta coisa, influencia mesmo muita coisa influencia o grau de serviços que nós temos, influencia a forma como comando reage perante nós, influencia os*

*apoios que a gente tem de fora, de o carinho que sentimos pela população, influencia muita coisa”.*

(Sujeito 14, 30 anos, Bombeiro 3ª Classe)

– **Clima Amigável**

Já anteriormente se fez referência às amizades que se criam dentro de um quartel de bombeiros. Cinco dos entrevistados percebem o ambiente como amigável, relatando episódios onde recebem apoio sempre que necessário. Há entrevistados que falam num espírito de união que os liga e que ajuda a atravessar situações ou fases mais complicadas.

*“Há grande união aqui dentro entre nós. Como é que eu lhe hei-de explicar. Se estamos num dia menos bom, vem um colega nosso em que diz umas piadas ou vamos ali ou assim e uma pessoa esquece. Se há algum problema, vem sempre alguém para nos ajudar. São pequenos gestos que uma pessoa vê e gosta; mas também, é por isso que somos amigos”.*

(Sujeito 7, 17 anos, Bombeiro Estagiário)

*“Sim, um ambiente de interajuda, de amizade. No fundo cada um com a sua personalidade, é verdade. Simpatizamos sempre mais com alguém, menos com outras pessoas, mas há que saber lidar com toda a gente, procuramos a proximidade com quem devemos e não tão próximos com aquelas pessoas que nós acharmos que não devemos, porque dessa forma, a meu ver, criamos uma relação minimamente saudável”.*

(Sujeito 9, 25 anos, Bombeiro 3ª Classe)

*“Tem de tudo. Mas conseguimos sempre ultrapassar as coisas e vamos sempre tentando ser amigos uns dos outros”.*

(Sujeito 10, 19 anos, Bombeiro 3ª Classe)

*“Nós temos muita amizade uns com os outros.”*

(Sujeito 13, 62 anos, Bombeiro 1ª Classe)

## **16 – RECONHECIMENTO**

Esta categoria apresenta em que medida o trabalho dos voluntários é ou não reconhecido. Trata-se de uma categoria que assume especial relevo no caso específico

dos bombeiros voluntários pois, em vários discursos dos entrevistados, é sublinhada a importância do apoio e reconhecimento, especialmente, por parte da população. Serão apresentadas três subcategorias:

– Reconhecimento Externo

Através da análise dos discursos foi possível identificar que o reconhecimento nem sempre ocorre dentro do quartel de bombeiros. Trata-se de um reconhecimento informal, na maioria das vezes por parte da população e que se reveste de gratidão, tendo sido identificado por quatro sujeitos do grupo.

*“(...) situações que eu prefiro que cheguem à minha beira e me digam: «olhe obrigado» (...) do que ter aquele reconhecimento de uma medalha ou disto ou aquilo, porque eu costumo dizer que isto é, as medalhas é só para a fotografia e outros reconhecimentos ficam”.*

(Sujeito 1, 45 anos, Bombeiro 2ª Classe)

*“Normalmente sim. As pessoas ao fim de certos períodos são recompensadas, há sempre aquela recompensa quando conseguimos levar a nossa missão com sucesso, numa situação de emergência, por exemplo, quando a vítima fica bem, basta aquele sorriso nos lábios da vítima ou na família que está perto, aquele sorriso, aquela gratidão, gratifica tudo”.*

(Sujeito 9, 25 anos, Bombeiro 3ª Classe)

*“Estava, estava, estava à espera de que o meu trabalho fosse recompensado; não recompensado monetariamente, mas que fosse recompensado, que as pessoas recompensassem aquilo que nós fazemos com o nosso esforço, com a nossa dedicação e com muitas horas de trabalho e com muitas horas de dedicação a esta causa”.*

(Sujeito 12, 39 anos, Bombeiro Sub-Chefe)

*“Que recompensas? Só motivacionais mesmo, só a motivação de as pessoas nos dizerem obrigado, às vezes. É só essa a recompensa”.*

(Sujeito 14, 30 anos, Bombeiro 3ª Classe)

– Reconhecimento (In)Formal da Corporação

O reconhecimento faz parte da cultura da corporação, através da entrega de medalhas, homenagens e louvores. Através das entrevistas foi possível identificar este tipo de reconhecimento mais formal por parte da corporação. Contudo, dentro da corporação também coexiste um reconhecimento mais informal, onde normalmente as



chefias elogiam e valorizam o trabalho do voluntário, sendo este tipo de reconhecimento um factor motivacional para o colaborador. A própria formação é vista como um reconhecimento. Ser seleccionado para integrar determinada acção de formação, é motivo de recompensa. Oito entrevistados demonstraram este tipo de reconhecimento.

*“O reconhecimento muitas vezes é através de acções de formação em que nós somos integrados, não é, por exemplo, assim: «olha queres fazer esta formação?»; eu acho que no fundo é porque sou merecedora. Eu penso assim e eu muitas vezes, vejo isso como um reconhecimento”*

(Sujeito 1, 45 anos, Bombeiro 2ª Classe)

*“É assim, o reconhecimento pelo bom trabalho é um elogio de um elemento do comando ou de um chefe. É um elogio para nós. São esses os elogios”.*

(Sujeito 7, 17 anos, Bombeiro Estagiário)

#### – Reconhecimento Não Evidente

Esta subcategoria surgiu na sequência de quatro relatos que referem falta ou insuficiente reconhecimento, quer por parte do exterior quer mesmo a nível interno.

*“(…) se calhar, não se consegue fazer esse reconhecimento como devia de ser, apesar de eu achar que o reconhecimento pelo trabalho, pelo bom trabalho de bombeiro deve ser a população que tem que dar, porque nós estamos a servir a população e, portanto, acho que a população já reconheceu muito mais o trabalho dos bombeiros (...)”.*

(Sujeito 6, 26 anos, 2º Comandante)

*“Não temos nenhum reconhecimento. (...) hoje em dia um bombeiro não é agradecido”.*

(Sujeito 13, 62 anos, Bombeiro 1ª Classe)

### **17 – PERTENÇA À CORPORAÇÃO**

Esta subcategoria tinha como intuito perceber o papel do voluntário no seio da corporação, compreender o seu grau de envolvimento e o sentimento de pertença à organização. Emergiram duas subcategorias:

#### – Sentimento de Pertença

Sempre que os voluntários percepcionam que a sua opinião é ouvida e considerada e que assumem um importante papel, fazendo com que o seu trabalho tenha

influência e contribua para os objectivos da corporação, percebe-se que o seu envolvimento é positivo e potenciador de uma relação mais satisfatória para ambas as partes. Este sentimento de pertença ao corpo de bombeiros foi identificado por nove sujeitos.

*“Coisas simples, como dar opinião: «olha, aquilo podia fazer-se de uma maneira ou de outra» e a pessoa, um responsável é capaz de ouvir e decidir: «tens razão, vamos fazer assim». (...) Sinto-me bem porque é sinal que a minha opinião foi, foi ouvida e, que pronto, ajudou”.*

(Sujeito 7, 17 anos, Bombeiro Estagiário)

*“O trabalho de toda a gente tem influência aqui dentro. Representamos uma entidade e se algo correr mal, não é “aquele”, mas sim “os bombeiros”. Temos que ter responsabilidade naquilo que fazemos”.*

(Sujeito 10, 19 anos, Bombeiro 3ª Classe)

#### – Inconsideração

Contrariamente à anterior subcategoria, também poderá ocorrer o voluntário ter a percepção que não é devidamente considerado e ouvido pela corporação. Apenas dois sujeitos do grupo referiram que nem sempre se sentem parte integrante da corporação.

*“Isto aqui é assim. Se todos formos dar uma opinião, nunca vai chegar a consenso. É muito difícil chegar a um consenso. Temos aqui as obras, por exemplo. Os bombeiros nunca deram opinião sobre obras ou, se deram opinião, nunca fui ouvida. Não, nem sempre”.*

(Sujeito 5, 32 anos, Bombeiro 3ª Classe)

*“(…) é por fases. Há alturas em que... há alturas em que realmente me sinto como parte da corporação, há outras alturas em que não”.*

(Sujeito 14, 30 anos, Bombeiro 3ª Classe)

## **18 – GESTÃO DOS BOMBEIROS**

A presente subcategoria tinha como finalidade averiguar a percepção dos sujeitos relativamente à gestão dos bombeiros, tendo em conta que na corporação cooperam bombeiros voluntários e bombeiros profissionais, ditos funcionários assalariados. As opiniões dividiram-se e duas subcategorias foram identificadas:

– Equitativa

A gestão dos bombeiros e em especial o tratamento dado, por parte das chefias e comando, aos bombeiros voluntários e aos bombeiros profissionais, foi considerada por nove sujeitos como equitativa e justa. Vários sujeitos alegaram que todos tinham um tratamento igual, com a diferença que uns são assalariados e outros voluntários.

*“(…) acho que neste momento estamos a tentar que haja justiça entre bombeiros voluntários e bombeiros profissionais; dou um exemplo, com as novas regras do recenseamento nacional de bombeiros portugueses; hoje sou obrigado a fazer duzentas e sessenta e cinco horas anuais de serviço operacional. E o que a lei diz é que os funcionários, os profissionais, não passam automaticamente à reserva se não cumprirem, enquanto que os bombeiros voluntários passam logo à reserva; os bombeiros voluntários trabalham, têm o seu emprego lá fora ou são desempregados e passam automaticamente; os profissionais, como têm lá o vínculo de profissional não passam porque cabe à direcção isso mesmo; no nosso corpo de bombeiros, seja funcionário ou profissional, passa tudo à reserva. (...) É difícil de gerir tantas pessoas, com tantas diferentes opiniões; é difícil agradar a todos e não dá para agradar a todos; por isso, temos de tratar todos por igual”.*

(Sujeito 6, 26 anos, 2º Comandante)

*“Está a ser feita uma boa gestão por parte deste comando e também da direcção. Têm focado objectivos e têm conseguido alcançar e cativar mais o pessoal.(...) É assim, através de formações, criação de outros tipos de formações à qual já não estavam habituados, exercícios, simulacros e essas coisas. E outro tipo de coisas que se fazem, em que eles voltam. Muitos já estavam no quadro de reserva e com este comando conseguiram voltar, porque viram que havia oportunidade deles voltarem e voltaram e o pessoal dos voluntários continuaram cá, mantiveram-se”.*

(Sujeito 7, 17 anos, Bombeiro Estagiário)

*“(…) sejam profissionais sejam voluntários acho que a corporação espera o mesmo de todos os bombeiros, acho que é pelo menos essa é a minha ideia, embora uns possam se orgulhar de terem isso como profissão outros não, mas a níveis, a nível de formações a nível de tudo de direitos, deveres é igual para um profissional e para um voluntário”.*

(Sujeito 8, 18 anos, Bombeiro Estagiário)

– Injusta

A gestão dos bombeiros foi também alvo de alguma controvérsia e divisão de opiniões. Quatro sujeitos caracterizaram de injusta o tratamento dado aos bombeiros voluntários e aos bombeiros profissionais, na medida que percebem demasiadas

obrigações para quem está a oferecer de forma gratuito o seu tempo, disponibilidade e aptidões.

*“Não. Porque é assim: o bombeiro trabalha, entra às nove, pronto, o horários dos profissionais, estão como profissionais a trabalhar, saem à horinha deles. Trabalhamos como profissionais... sou voluntário, mas trabalhamos como profissionais, em nome do voluntário, mas trabalham como profissionais. A partir daí, se aparecer aqui ao fim de semana uma vez é muito. A própria instituição havia de os informar, dizer: “É assim, senhores profissionais, os senhores também têm voluntariado... Por isso, devia de ser um bocadinho mais de incentivo aos profissionais para eles estarem cá mais”*

(Sujeito 2, 32 anos, Bombeiro 2ª Classe)

*“Gostava que fossem um bocadinho mais justos, tanto... tanto a nível do... do nosso quartel como a nível nacional mesmo. (...) Eu acho que... e eu costumo dizer muitas vezes isso cá na corporação é... o que é para um é para todos o... se é bom, é para todos; se é mau, é para todos. E isso nem sempre acontece nem a parte boa nem a parte má e não gosto muito disso”.*

(Sujeito 14, 30 anos, Bombeiro 3ª Classe)

## **19 – INTENÇÃO DE PERMANÊNCIA**

A última categoria surge com a finalidade de compreender a intenção de permanência na acção voluntária. Perceber o que leva os bombeiros a quererem continuar a ser voluntários. Apresentam-se três subcategorias:

### **– Violação**

Cinco indivíduos da amostra referiram que, por diferentes razões, tiveram que se afastar ou abandonar temporariamente a corporação. Na origem deste afastamento surgem situações de ordem profissional, bem como situações de conflito e divergências, podendo as últimas considerar-se uma violação ao contrato psicológico estabelecido. Todavia, os sujeitos reforçam a sua necessidade em regressar à prática voluntária, enfatizando a sua intenção de permanência.

*“Houve momentos se calhar de menos motivação, momentos menos bons, mas nunca pensei em abandonar. Quando alguma coisa não está bem normalmente posso, deixo de fazer tantas horas de disponibilidade e páro para pensar um bocadinho e resolver o problema...mas abandonar nunca, nunca pensei”.*

(Sujeito 8, 18 anos, Bombeiro Estagiário)

*“Houve uma altura que sim, quando houve aí uma mudança muito fraca, até meti três meses de dispensa. Não era bem abandonar, que eu gostava disto. Não gostei daquela posição naquela altura, daquele comando e por isso meti três meses de licença. Fiquei três meses de licença e depois vi que a coisa não ia assim tão, voltei novamente ao quadro ativo”.*

(Sujeito 13, 62 anos, Bombeiro 1ª Classe)

#### – Comprometimento Organizacional

Pela análise dos discursos entende-se que há sujeitos que estão verdadeiramente comprometidos com a organização. Seis entrevistados fazem referência a um “vício”, algo interno e emocional que os liga à corporação e mantém viva a vontade de ser voluntário.

*“(…) a gente tem os bombeiros voluntários como a segunda casa, ou seja, a gente está em casa, já conhece as paredes de casa tem televisão, tem os animais, tem a esposa e, prontos, é aquilo; e nos bombeiros não, nos bombeiros há sempre coisas novas e então, a gente... é um bichinho que temos dentro de nós que nos diz assim: «hoje tenho que ir para os bombeiros e venho para os bombeiros», e todos os dias se fica mais motivado para que venha aos bombeiros. (...) Já passei horas difíceis da vida, mas abandonar nunca. Nasceu e vai morrer”.*

(Sujeito 4, 36 anos, Adjunto do Comando)

*“(…) é às vezes pensar que se calhar queremos afastarmo-nos mas não conseguimos, é abraçar uma causa com toda a dedicação e todo o esforço e, e cumprir a missão para a qual a causa, neste caso, a associação, foi criada, que é servir a população e acho que isso é uma honra e é muito bom para nós, quem o faz”.*

(Sujeito 6, 26 anos, 2º Comandante)

*“Porque tenho paixão pelo que faço; gosto daquilo que faço e acho que sou razoavelmente bom naquilo que faço; tenho paixão por aquilo que faço e gosto de ajudar os outros, principalmente”.*

(Sujeito 12, 39 anos, Bombeiro Sub-Chefe)

#### – Ruptura

Esta subcategoria poderá ser interpretada de acordo com dois prismas: um, baseia-se numa expectativa relatada por dois entrevistados, onde eles ponderam sobre a possibilidade de virem a ocorrer determinados acontecimentos que venham a limitar ou impedir a sua permanência como bombeiros voluntários. Salienta-se que, nesta situação,

não se tratará de uma opção ou vontade própria do indivíduo, mas sim de um acontecimento que irá impelir a saída da corporação. O outro prisma prende-se com uma saída por livre vontade, relatada por um sujeito do grupo, com base na violação das expectativas criadas.

*“Já pensei devido à minha profissão. Mas consegui conciliar até este momento consegui conciliar as duas coisas”.*

(Sujeito 3, 35 anos, Bombeiro 1ª Classe)

*“Nessa altura, pensei mesmo, «vou desistir, isto não é para mim»; se todos não lutamos para mesma coisa, acho que isto já não é para mim. Mas depois, com o tempo, tudo passa e pronto. E depois tive o colega que veio falar comigo, no fim, acabou por vir falar comigo e disse que realmente que devia ter agido de outra forma, pronto”.*

(Sujeito 5, 32 anos, Bombeiro 3ª Classe)

*“Penso num dia, num segundo filho, porque é muito complicado gerir a vida de casa, por muito que o meu marido me ajude é muito complicado”.*

(Sujeito 11, 32 anos, Bombeiro 1ª Classe)

## CAPÍTULO V – DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

Finalizada a análise de conteúdo referente aos discursos dos sujeitos, chegou o momento de reflectir e apresentar conclusões acerca dos objectivos inicialmente propostos.

Na revisão da literatura foram adiantadas diferentes explicações para a acção voluntária. Trata-se de um assunto pouco concensual, onde factores intrínsecos e extrínsecos se cruzam indistintamente. A presente investigação permitiu compreender que o voluntariado pode não estar directamente relacionado com traços de personalidade dos indivíduos. Se assim o fosse, a experiência voluntária seria um projecto ou objectivo de vida e um sonho alimentado desde cedo, ao invés de um acontecimento ocasional, como relatado por alguns sujeitos da amostra. Ora, se por um lado, o estudo confirma a ideia de Wilson (2000) sobre o voluntariado poder ter diferentes origens, umas de ordem mais pessoal e outras mais economicistas, por outro lado, contrapõe o que Omoto & Snyder (cit. in. Chacón, Vecina & Dávila, 2007) teorizaram sobre o voluntariado ser uma acção planeada.

Não obstante, verifica-se que o altruísmo é um traço bem desenvolvido nestes bombeiros voluntários, facto que vai ao encontro do estudo de Carpenter e Myers (2010), onde o comportamento altruista é o primeiro motivo para a tomada de decisão de ser bombeiro voluntário. A maioria referiu esta característica como sendo a responsável pela tomada de decisão de ser bombeiro voluntário e a principal também pela sua permanência na corporação. O gosto, o desejo e a necessidade de ajudar e de servir o próximo estão bem patentes na realidade dos bombeiros. Note-se que o próprio lema dos bombeiros – “*Vida por Vida*” – subentende valores como solidariedade, disponibilidade e serviço ao próximo.

Outro factor decisivo prende-se com a família, o que confirma a ideia de Carpenter e Myers (2010), quando concluíram que existe uma maior predisposição para se ser bombeiro quando na família existe tradição deste tipo de voluntariado. Em termos de valores, educação e raízes, parece que a família ocupa uma posição influente na

decisão de ser bombeiro voluntário. Há famílias com tradição de voluntariado, especialmente bombeiros e essa cultura vai sendo passada de geração em geração. Por vezes, observa-se várias gerações da mesma família a trabalharem como voluntários na mesma corporação.

Quanto à atitude perante o risco, embora identificada por alguns sujeitos do grupo, esta motivação emerge como secundária perante outros motivos que assumiram maior responsabilidade na tomada de decisão de ser bombeiro. Ora esta questão surge como oposta ao estudo de Carpenter e Myers (2010), cujos resultados apontaram para uma relação significativa entre a atitude perante o risco e a decisão de ser bombeiro.

Assim, poder-se-ia dizer que uma motivação intrínseca prevalece sobre outros elementos extrínsecos, tais como preocupação com a carreira e criação de laços sociais. Pela análise dos resultados, os factores intrínsecos são aqueles que mais incentivam à prática do voluntariado, confirmando os resultados obtidos por Carpenter e Myers (2010), no seu estudo sobre bombeiros.

Relativamente ao tipo de contrato psicológico estabelecido entre bombeiro voluntário e corporação os resultados não são conclusivos, na medida que não foi possível identificar apenas um tipo de contrato psicológico mas vários. De acordo com Farmer e Fedor (1999), teria sido expectável encontrar um contrato do tipo relacional no grupo que constitui a amostra, visto que a própria definição de voluntariado exclui, de si mesma, aspectos típicos de um contrato do tipo transaccional. Mas, de facto isso não aconteceu.

Verificou-se através dos resultados que indistintamente surgem elementos característicos de um contrato do tipo transaccional e de um contrato do tipo relacional, sugerindo mais um contrato do tipo equilibrado, o qual incorpora em si mesmo elementos das duas componentes.

Relativamente à componente transaccional foi possível identificar que a maioria dos bombeiros da presente amostra tem como expectativa, fruto de promessas explícitas, receber formação inicial e contínua, condições e material que mantenham a sua segurança, equipamentos e tecnologia adequada ao exercício das várias funções,



defesa jurídica em situações que tenham de ser presentes em tribunal e cumprimento dos direitos consagrados na lei. Na outra face, vêem-se obrigados a retribuir com a sua disponibilidade e prestação de serviço, cumprir com as demais horas do plano anual de formação, trabalhar de acordo com regras de segurança e ética profissional.

Fruto de promessas implícitas, concluiu-se que os bombeiros voluntários criam expectativas de progressão na carreira, evolução e a aquisição de competências que lhe tragam vantagens competitivas no exterior, nomeadamente, ao nível do mercado de trabalho. Também aqui é possível identificar um contrato psicológico mais do tipo transaccional do que relacional.

No que diz respeito à componente relacional verificou-se que os bombeiros voluntários da amostra esperam da parte da corporação zelo e respeito pela sua pessoa, disponibilidade e trabalho, bem como percebem como obrigação o respeito pela imagem da corporação, ou seja, manter o bom nome da corporação, honrar a farda e o símbolo dos bombeiros voluntários.

Independentemente do tipo de contrato psicológico estabelecido entre bombeiro voluntário e Corpo de Bombeiros, o estudo foi conclusivo quanto à aplicabilidade do contrato psicológico a um contexto de voluntariado, confirmando a teoria de Farmer e Fedor (1999): (1) constatou-se que o bombeiro voluntário acredita e assume um compromisso com a organização; (2) que promessas explícitas e implícitas foram feitas; e (3) que existe uma troca de direitos e deveres mútuos.

No que concerne ao tipo de relação e compromisso estabelecido entre bombeiro voluntário e corporação, verificou-se um equilíbrio entre a racionalidade e a afectividade. Por um lado, os bombeiros referem um comprometimento calculativo, mais racional, colocando a tónica na disponibilidade de tempo e trabalho em troca de condições e formação. Passa inclusive a ideia de que para cumprir com todas as obrigações e compromisso assumido são realizados esforços. No entanto, o balanço é positivo, daí a permanência e continuidade da prática voluntária. Por outro lado, sobressai a face mais afectiva da relação, traduzindo um comprometimento afectivo onde o maior benefício reside na satisfação e valorização pessoal, na cumplicidade e

amizades que se criam e na sensação de conforto e bem-estar por praticar estas acções voluntárias. Mais interessante é o facto da maioria dos bombeiros não apresentar um único tipo de comprometimento, o que vem ao encontro de Myer e Allen (1991) quando defendem que podem coexistir vários tipos de comprometimento em simultâneo e que nenhum tipo de comprometimento exclui a possibilidade de outro se estabelecer. No caso específico, os bombeiros voluntários estabelecem, em simultâneo, um comprometimento calculativo e um comprometimento afectivo com o Corpo de Bombeiros.

Os resultados relativos ao tipo de comprometimento sugerem, mais uma vez, um contrato psicológico do tipo equilibrado, encontrando-se elementos das duas componentes – transaccional e relacional, apresentando conclusões diferentes das do estudo de Farmer e Fedor (1999).

A compensação esperada e o reconhecimento também foram bons indicadores para a presente investigação, na medida que foi possível compreender, de forma mais directa, aquilo que os bombeiros voluntários esperam receber em troca do seu trabalho voluntário. Assim, mais uma vez se conclui que as opiniões divergem. Uns focam-se em compensações extrínsecas e reconhecimentos formais, tais como regalias, compensações monetárias, louvores e medalhas, o que sugere uma componente mais transaccional do contrato psicológico. Outros, a maioria, centram-se em compensações intrínsecas e reconhecimentos por parte da população, onde uma palavra de gratidão ganha amplitude. Para estes bombeiros a percepção de dever cumprido traz-lhes uma sensação de bem-estar e de realização pessoal que, segundo referem, é a melhor compensação possível. Nestes casos, tudo parece indicar um tipo de contrato psicológico mais relacional, onde gratidão, reconhecimento e valorização são elementos enaltecidos.

Verificou-se também uma clivagem relativamente ao clima da corporação e ao sentimento de pertença, o que sugere mais uma vez tipos de contratos psicológicos diferentes. O clima organizacional é um bom predictor para a compreensão da relação criada entre as partes. Na corporação e pela análise dos resultados, percebeu-se que o clima nem sempre é amigável. Há bombeiros a classificar o ambiente de competitivo,

com base em relatos de conflitos e rivalidades entre os bombeiros. Salienta-se que a rivalidade constatada não parece fundada na forma de gestão entre bombeiros profissionais e voluntários, a qual é maioritariamente classificada de equitativa. A rivalidade parece residir nas relações humanas e nas expectativas criadas por cada um relativamente àquilo que poderá obter com a corporação. Como já se referiu, implicitamente há promessas percebidas de progressão na carreira, de evolução e de especialização através de formações, o que poderá estar na origem das divergências criadas. Para quem tem a seu cargo a gestão dos recursos humanos, no presente caso o comando, torna-se complicada a tarefa de decidir que elemento integrar em determinada acção de formação.

Consequentemente, o sentimento de pertença e o envolvimento esperado, por cada bombeiro, poderão sofrer implicações. Um bombeiro que considere o ambiente amigável e um clima de apoio, supostamente envolver-se-ia mais e estaria mais implicado na sua acção de ser voluntário, enquanto um bombeiro que percepcione um clima organizacional com muitas divergências, o qual sentir-se-ia menos implicado e considerado no seio da corporação, podendo gerar alguma confusão relativamente ao sentimento de pertença, como chegou a ser relatado por um sujeito. No entanto, esta relação tão linear não foi verificada no grupo de entrevistados. A maioria dos que afirmaram que, dentro da unidade de bombeiros, o clima vivenciado é competitivo, mostraram também um elevado sentido de pertença à organização e um comprometimento simultâneo do tipo calculativo e do tipo afectivo.

Até ao momento, tudo parece indiciar que o contrato psicológico dos bombeiros voluntários pertencentes ao grupo entrevistado se considera equilibrado, numa perspectiva híbrida onde elementos característicos das componentes relacional e transaccional coabitam de forma indistinta.

Todavia, da análise dos resultados pode-se ainda verificar a existência de um outro tipo de contrato, um contrato psicológico baseado em valores. Neste tipo de contrato partilham-se entre colaborador e organização princípios que se prendem com a sua missão, visão e valores. O foco está centrado nos objectivos a cumprir e no que isso representa para o próprio, bem como nos beneficiários da acção voluntária. Neste

sentido, conclui-se que alguns sujeitos da amostra percebem como sua obrigação cumprir com a missão da corporação e como obrigação da corporação referem que o dever é com a população e não com o voluntário propriamente dito, ou seja, o compromisso está focado nos beneficiários. Embora pouco enfatizado no grupo de entrevistados, os resultados sugerem estarmos também na presença de um contrato baseado em valores.

No que concerne à violação do contrato, relembra-se que esta diz respeito à reacção emocional do sujeito perante incumprimentos e que acompanha situações de ruptura. No presente estudo foram identificadas alguns factores que poderão estar na origem da violação do contrato. Veja-se cada um.

Ao longo das entrevistas foram sendo relatadas falhas de parte a parte, podendo essas serem consideradas de incumprimentos ou rupturas circunstanciais. Da parte da corporação são apontados incumprimentos em relação ao equipamento, fardamento e meios em situações de emergência. Da parte dos voluntários momentos de menor desempenho em situações de socorro e ausência em serviços para os quais estavam escalados (instrução, prevenção em eventos, entre outros).

As compensações e os reconhecimentos não evidentes são igualmente factores que poderão estar na origem da violação do contrato psicológico. Nestas situações os voluntários não têm a percepção de retorno do seu trabalho, o que poderá quebrar as expectativas e levar a uma situação de ruptura.

Outro factor que poderá originar violação do contrato psicológico é a discordância nalguns valores e processos da corporação. No presente estudo, verificou-se discordância em relação à avaliação de desempenho, ao clima organizacional e à gestão dos bombeiros. Ora a incongruência de valores entre o colaborador e a organização poderá ser um forte motivo para a ruptura do contrato psicológico, visto que, nessas situações, as partes não estão alinhadas quanto aos ideais e princípios praticados.

Por último, a percepção de baixo suporte e o sentimento de não pertença também podem levar a situações de ruptura. Na presente investigação um sujeito do grupo de

amostragem referiu alguma confusão em relação à sua pertença, associando esse sentimento a uma oscilação na sua motivação para o voluntariado. Ora, depreende-se que um voluntário pouco motivado, com a percepção de pouco suporte, mais facilmente percebe uma violação no seu contrato psicológico.

Não obstante, os resultados apenas permitem identificar incumprimentos circunstanciais que são compreendidos e tolerados pelos bombeiros voluntários, não interferindo com a sua intenção de permanência, contrariamente ao que Robinson e Rousseau (1994) concluíram em relações de trabalho, referindo que situações de ruptura estavam negativamente relacionadas com a satisfação e intenção de permanência nas organizações.

O último objectivo, da presente investigação, prende-se com a retenção a longo prazo dos voluntários. Do grupo de entrevistados, vários elementos têm uma experiência como bombeiros voluntários superior a dez anos, levando-nos a reflectir nos motivos que levam à sua longa permanência. Pela análise dos resultados, verifica-se que o comprometimento organizacional, fundado em factores intrínsecos, tais como a motivação, o interesse, o desejo e a necessidade (referida pelos entrevistados como “bichinho” ou “vício”) são fundamentais à intenção de permanência, dando indicadores, aos gestores de recursos humanos voluntários, sobre estratégias e processos a implementar neste contexto específico de voluntariado. Já Bastos e Menezes (2010) tinham concluído que um comprometimento afectivo é favorável à intenção de permanência, aspecto que também ficou visível no presente estudo.

Após discussão e reflexão sobre os dados, conclui-se que:

- gerir recursos voluntários poderá ser uma tarefa complexa, visto que na origem do voluntariado encontram-se, simultaneamente, motivações intrínsecas e extrínsecas;
- o contrato psicológico tem aplicabilidade num contexto de voluntariado;
- o contrato psicológico dos bombeiros voluntários engloba, indistintamente, elementos da componente transaccional e da componente relacional, caracterizando-se como um contrato híbrido ou equilibrado;

- os bombeiros voluntários estabelecem com a Corporação um comprometimento calculativo e relacional simultaneamente;
- a intenção de permanência dos bombeiros relaciona-se directamente com o comprometimento organizacional estabelecido, prevalecendo os factores afectivos na decisão de continuar a ser voluntário.

## **CAPÍTULO VI – LIMITAÇÕES E FUTURAS INVESTIGAÇÕES**

Como em qualquer investigação, também nesta se podem apontar algumas limitações, as quais podem ser alvo de futuras investigações.

A primeira, prende-se com a dimensão da amostra. Considerando que a amostra não é representativa, os resultados não poderão ser generalizados. Logo, os resultados e conclusões restringem-se apenas aos sujeitos do grupo de entrevistados. Posto isto, uma possível investigação futura seria alargar a amostra de forma a permitir a sua generalização.

Uma segunda limitação diz respeito à selecção do grupo, na medida que os sujeitos entrevistados foram indicados pelo comando, deixando a dúvida se houve ou não interferência nos resultados obtidos. Neste sentido, em futuras investigações seria importante uma selecção aleatória e verificar se os resultados mantêm-se constantes.

Uma terceira limitação prende-se com o contexto. Todos os bombeiros pertencem à mesma corporação, a qual detém uma cultura organizacional e clima específico que a caracterizam e que interferem nos colaboradores que nela coabitam. Assim, seria interessante perceber se bombeiros voluntários de diferentes corporações apresentam o mesmo tipo de resultados ou se a cultura e o clima organizacional têm alguma influência no tipo de contrato psicológico estabelecido.

Outro aspecto que poderia ser interessante seria comparar os contratos psicológicos de bombeiros profissionais e de bombeiros voluntários. Partindo do princípio que uns são assalariados e outros não, seria pertinente averiguar que diferenças.

Por último, uma investigação também interessante seria alargar o presente estudo a outros contextos de voluntariado e perceber diferenças.

## **CAPÍTULO VII – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Bal, P.; Lange, A.; Jansen, P. & Velde, M. (2008). Psychological contract breach and job attitudes: a meta-analysis of age as a moderator. *Journal of Vocational Behavior*, 72, 143-158.
- Bardin, L. (2004). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bastos, A.V. e Menezes, I.G. (2010). Intenção de permanência na organização: um constituinte ou consequente do comprometimento organizacional?. *Estudos de Psicologia*, 15(3), 299-307.
- Carmeli, A. & Weisberg, J. (2006). Exploring Turnover Intentions among Three Professional Groups of Employees. *Human Resource Development International*. Vol. 9, No. 2, 191 – 206.
- Carpenter, J. & Myers, C.K. (2010). Why volunteer? Evidence on the role of altruism, image, and incentives. *Journal of Public Economics*. 94, 911-920.
- Chacón, F., Vecina, M.L. e Dávila, M.C. (2007). The three-stage model of volunteers' duration of service. *Social behavior and personality*. 35 (5), 627-642.
- Conway, N. & Briner, R. (2005). *Understanding Psychological Contracts at Work*. New York: Oxford University Press.
- Cooper, R. (2006). The Fireman: Immaculate Manhood. *Journal of Popular Culture*. 139-170.
- Farmer, S.M. e Fedor, D.B. (1999). Volunteer Participation and Withdrawal - A Psychological Contract Perspective on the Role of Expectations and Organizational Support. *Nonprofit Management & Leadership*. vol. 9, no. 4, 349-367.



- Fernandes, E.M. e Maia, L. (2001). Grounded Theory. In. Métodos e técnicas de avaliação: contributos para a prática e investigação psicológicas. Braga: Universidade do Minho. Centro de Estudos em Educação e Psicologia. ISBN 972-8098-98-7. 49-76.
- Fontanella et. al. (2011). Amostragem em pesquisas qualitativas: proposta de procedimentos para constatar saturação teórica. *Cadernos Saúde Pública*. Rio de Janeiro, 27(2), 389-394.
- Gay, L.J. (1981). *Educational Research Competencies for Analysis & Application*. Columbus : Charles E. Merrill Publishing Company.
- Houle, B.J., Sagarin, B.J. & Kaplan, M.F. (2005). A functional approach to volunteerism: do volunteer motives predict task preference?. *Basic and Applied Social Psychology*. 27(4), 337–344.
- Kim, M., Trail, G. T., Lim, J. & Kim, Y. K. (2009). The Role of Psychological Contract in Intention to Continue Volunteering. *Journal of Sport Management*, 23, 549-573.
- Liao-Troth, M. A. (2005). Are They Here for the Long Haul? The Effects of Functional Motives and Personality Factors on the Psychological Contracts of Volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 34, n. 4, 510-530.
- Leiria, A.; Palma, P. e Cunha, M. (2006). O Contrato Psicológico em organizações empreendedoras: Perspectivas do empreendedor e da equipa. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 12 (1), 67-94.
- McInnis, K. J.; Meyer, J. P. e Feldman, S. (2009). Psychological contracts and their implications for commitment: A feature-based approach. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 165-180.
- Myer, J. & Allen, N. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, vol.1, n.º 1, 61-89.

- Morrison, E. W. & Robinson, S. L. (1997). When Employees feel betrayed: a Model of how Psychological Contract Violation develops. *Academy of Management Review*, 22 (1), 137-152.
- Ohana, M. & Meyer, M. (2010). Should I stay or should I go now? Investigating the intention to quit of the permanent staff in social enterprises. *European Management Journal*. 28, 441– 454.
- Pedneault, K. S., Ruef, A. M. & Orr, S. P. (2010). Personality and psychophysiological profiles of police officer and firefighter recruits. *Personality and Individual Differences*. 49, 210–215.
- Ribeiro, J. L. P. (1999). *Investigação e Avaliação em Psicologia da Saúde*. Lisboa : Climepsi.
- Robinson, S. L. & Rousseau, D. M. (1994). Violating the psychological contract: not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, vol.15, 245-259.
- Rousseau, D. M. (1990). New hire perspectives of their own and their employer's obligations: a study of psychological contracts. *Journal or Organizational Behavior*, 11, 389-400.
- Vala, J. (1986). A análise de conteúdo. In A. S. Silva & J. M. Pinto (orgs.), *Metodologia das Ciências Sociais* (101-129). Porto: Edições Afrontamento.
- Vantilborgh et. al. (2012). Volunteers' Psychological Contracts: Extending Traditional Views. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(6), 1072–1091.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 215-240.

Links:

[http://www.proteccaocivil.pt/Legislacao/bombeiros/Documents/Decreto-Lei%20n.%C2%BA%20295\\_2000.pdf](http://www.proteccaocivil.pt/Legislacao/bombeiros/Documents/Decreto-Lei%20n.%C2%BA%20295_2000.pdf)

[http://www.bvfafe.pt/index.php?option=com\\_content&view=article&id=13&Itemid=15](http://www.bvfafe.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=15)

[http://www.tsf.pt/PaginaInicial/Vida/Interior.aspx?content\\_id=1270894&page=-1](http://www.tsf.pt/PaginaInicial/Vida/Interior.aspx?content_id=1270894&page=-1)

<http://www.proteccaocivil.pt/Pages/default.aspx>

## **CAPÍTULO VIII – ANEXOS**

### **ANEXO I – GUIÃO DE ENTREVISTA**

1. Há quanto tempo é voluntário?
2. Ser voluntário era um dos seus projectos ou objectivos de vida?
3. O que o motivou a ser voluntário?
4. E o que o motivou a ser bombeiro voluntário?
5. Já tinha tido experiências anteriores de voluntariado?
6. O que significa para si ser voluntário?
7. E o que significa para si ser bombeiro voluntário?
8. O que o liga à corporação de bombeiros?
9. Passou por algum processo de selecção para entrar para a corporação?
  - a. Como foi esse processo?
10. Recebeu formação inicial?
  - a. Estava à espera de receber essa formação?
  - b. Que mais-valias retirou com essa formação?
11. Quando entrou para a corporação, qual foi o compromisso que esta estabeleceu consigo?
12. Que deveres considera que a corporação tem para consigo?
  - a. Desses, quais foram explicitamente apresentados?
  - b. Até que ponto sente esses deveres cumpridos?
13. Ao longo do tempo, que tipo de expectativas foi desenvolvendo relativamente à corporação?
14. Considera que todas as promessas feitas pela corporação durante o recrutamento foram, até agora, cumpridas?
15. E quais os deveres que considera ter para com a corporação enquanto bombeiro voluntário?
  - a. Até que ponto sente que cumpre esses mesmos deveres?

16. Perante o compromisso estabelecido, o que sente ter de dar em troca à corporação?
17. Já conhecia algumas pessoas quando entrou para a corporação?
- a. Sente que essas pessoas influenciaram a sua decisão de ser bombeiro voluntário?
  - b. E sente que, pelo facto de já conhecer algumas pessoas, isso possa influenciar as obrigações que considera que a corporação tem para consigo?
18. Já tinha experiência anterior em funções similares?
- a. Se sim, de que forma é que essa experiência influencia as expectativas que tem relativamente às obrigações quer suas, quer da organização?
19. Ao longo da sua prática voluntária, já passou por alguma situação em que a organização não tivesse cumprido os seus deveres para consigo?
- a. Com que frequência considera que isso ocorre?
  - b. E porque acha que isso aconteceu?
  - c. O que costuma estar na base desse incumprimento?
  - d. Qual foi a sua reacção?
  - e. De que forma isso influenciou o seu desempenho na corporação?
  - f. E para além do desempenho, em que medida isso pode influenciar o seu comportamento e atitude para com a corporação?
20. Alguma vez acha que falhou nas suas obrigações para com a corporação?
- a. Como e porquê?
21. Já alguma vez foi avaliado no seu desempenho?
- a. Estava à espera de ser avaliado?
  - b. E estava à espera dos resultados dessa avaliação?
22. O que o leva a querer continuar a ser bombeiro voluntário?
23. Que tipo de recompensas tem?
- a. Estava à espera de receber algum tipo de recompensa?
24. Alguma vez pensou em abandonar a corporação?
- a. Se sim, em que situação?
25. O que o fez permanecer e querer continuar a ser bombeiro voluntário?
26. Considera que o ambiente da corporação é amigável e de apoio?

- a. Exemplifique, por favor.
- 27. Há reconhecimento pelo bom trabalho?
- 28. Sente que a sua opinião é ouvida?
- 29. E o seu trabalho tem influência na corporação?
  - a. Exemplifique, por favor.
- 30. Considera justo o tratamento dado pela corporação em relação a bombeiros voluntários e bombeiros profissionais?
- 31. Têm, na corporação, algum tipo de lema?
  - a. Identifica-se com esse lema?
- 32. Qual é a sua opinião relativamente à gestão dos bombeiros na corporação?

## ANEXO II – GRELHA DE OBSERVAÇÃO

Grelha de Observação durante a Entrevista		
Entrevistado n°. _____ Hora de Início: ____h:____ Hora de Fim: ____h:____ Duração: ____' ____''		
Data de Realização: ____/____/____ Local de Realização: _____		
Idade: _____ anos Género: _____ Escolaridade: _____ Estado civil: _____ Filhos: _____		
Profissão: _____ Situação face ao emprego: _____		
Anos de Experiência Voluntária: _____ anos Posto: _____		
Dimensões	Indicadores	Observação/Comentários
<b>Ambiente Externo</b> (condições circunstanciais)	<b>Tipo de Local</b>	
	Local Público ou Privado?	
	<b>Características do Local</b>	
	Deserto ou Movimentado?	
	Familiar ao entrevistado ou desconhecido?	
	Calmo ou ruído?	
	Adequado ou inadequado à situação de entrevista?	
<b>Interacção</b> (condições interaccionais)	<b>Entrevistado</b>	
	Sozinho ou acompanhado?	
	<b>Proximidade dos Actores</b>	
	Conhecimento prévio entre entrevistador e entrevistado	
	Tipo de relação entre ambos (inexistente, profissional, familiar, escolar...)	
	<b>Relação Estabelecida na Entrevista</b>	
	Colaborante ou não colaborante?	
<b>O Entrevistado</b> (condição de entrevistado)	<b>Postura / Atitude enquanto entrevistado</b>	
	Grau de à vontade/constrangimento com a situação (inicial/ final/ global)	
	Manutenção, alteração ou oscilação da postura/ atitude no decorrer da entrevista	
	Níveis de ansiedade (pouco, muito, não relevante)	
	Comunicação não-verbal (gestos, expressões faciais, silêncios)	
	Fluência do discurso/ expressão oral	

**ANEXO III – ENTREVISTAS**

<b>Grelha de Observação durante a Entrevista</b>			
Entrevistado nº. 1	Hora de Início: 10h:25	Hora de Fim: 11h:19	Duração: 54'21''
Data de Realização: 15/04/2013	Local de Realização: Sala de convívio dos BVF		
Idade: 45 anos	Género: Feminino	Escolaridade: 12º ano	Estado civil: Solteira
Profissão: Instrutora de condução	Situação face ao emprego: Desempregada		
Anos de Experiência Voluntária: 11 anos	Posto: Bombeira de 2ª classe		
<b>Dimensões</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Observação/Comentários</b>	
<b>Ambiente Externo</b> (condições circunstanciais)	<b>Tipo de Local</b>		
	Local Público ou Privado?	Privado.	
	<b>Características do Local</b>		
	Deserto ou Movimentado?	Sala comum de convívio.	
	Familiar ao entrevistado ou desconhecido?	Familiar ao entrevistado.	
	Calmo ou ruído?	Calmo. Uma interrupção registada no decurso da entrevista.	
	Adequado ou inadequado à situação de entrevista?	Adequado, visto não se encontrar ninguém na sala durante a entrevista.	
<b>Interacção</b> (condições interaccionais)	<b>Entrevistado</b>		
	Sozinho ou acompanhado?	Sozinho.	
	<b>Proximidade dos Actores</b>		
	Conhecimento prévio entre entrevistador e entrevistado	Sem conhecimento prévio.	
	Tipo de relação entre ambos (inexistente, profissional, familiar, escolar...)	Inexistente.	
	<b>Relação Estabelecida na Entrevista</b>		
	Colaborante ou não colaborante?	Muito colaborante.	
<b>O Entrevistado</b> (condição de entrevistado)	<b>Postura / Atitude enquanto entrevistado</b>		
	Grau de à vontade/constrangimento com a situação (inicial/ final/ global)	Constrangimento inicial.	
	Manutenção, alteração ou oscilação da postura/ atitude no decorrer da entrevista	Postura colaborante durante toda a entrevista.	
	Níveis de ansiedade (pouco, muito, não relevante)	Ansiedade inicial.	
	Comunicação não-verbal (gestos, expressões faciais, silêncios)	Riqueza de gestos e expressões faciais.	
	Fluência do discurso/ expressão oral	Fluência e expressão oral satisfatória.	



## Entrevista

### Sujeito 1

Entrevistadora – Muito boa tarde.

Entrevistada – Sim... bom dia.

Entrevistadora – Aliás, bom dia. Exactamente (risos). Há quanto tempo é voluntária?

Entrevistada – É assim... sensivelmente (*hum*) 11/12 anos; isto tem muitas vezes a ver com o registo; mas 11 anos, certinhos 11 anos.

Entrevistadora – 11 anos! Ser voluntária sempre foi um dos seus projectos de vida?

Entrevistada – Sim. É assim, eu gostei sempre de ajudar, de dar um bocadinho de mim (*hum*) e isto aconteceu numa fase em que eu tinha tempo laboral, ou seja, eu trabalhava só de tarde, fazia o horário das duas às dez e então achava que aquelas horas que eu tinha de manhã que eram um desperdício, estar por exemplo na cama ou sentada num sofá *né* e então achei que havia necessidade de eu ajudar os outros. E então optei primeiro por vir inscrever-me nos bombeiros e depois, caso eles não necessitassem dos meus serviços eu assim partiria para outra instituição; mas os bombeiros foi sempre a minha (*hum*)...

Entrevistadora – Prioridade?

Entrevistada – Prioridade.

Entrevistadora – Muito bem. E o que a motivou então a ser voluntária?

Entrevistada – Lá está. A necessidade de ajudar os outros, de ajudar o próximo e achei que nós, para nós, digamos, realizarmos pessoalmente acho que temos que dar um bocadinho daquilo que é nosso. E se todos ajudarem um bocadinho, se todos derem um bocadinho acho que o mundo seria melhor, não é?

Entrevistadora – Sem dúvida.

Entrevistada – Num mundo de egoísmo, acho que seria melhor e foi isso que me incentivou.

Entrevistadora – E porquê a escolha de bombeiro voluntário, uma vez que podia ser outro tipo de voluntariado?

Entrevistada – Exacto. Eu gosto muito da parte (*hum*)...Além da parte humana que eu sinto dentro de mim, foi sempre uma paixão que eu gostei sempre, as áreas ligadas à saúde. Quando eu era menina dizia que queria ser enfermeira.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistada – E então, como isso não foi possível, porque não tive possibilidades, a nível monetário, os meus pais não tinham possibilidades e então eu parti para uma área que eu gostava. E depois é aquela coisa das sirenes, não é, que também fascina um bocadinho quando nós somos pequeninos. Portanto, foi uma das coisas que...não tenho ninguém na família bombeiro, não foi ninguém da família que me levou... porque há pessoas que...

Entrevistadora – Sim, sim...que é quase tradição?

Entrevistada – Exacto. Neste caso, o meu caso não foi. Foi mesmo assim um bichinho que...

Entrevistadora – Mas então foi crescendo consigo desde pequenina?

Entrevistada – Que foi crescendo comigo desde pequenina.

Entrevistadora – Ok, muito bem. *Ahh*, antes de ser bombeira voluntária, já tinha tido experiências anteriores de voluntariado, nem que tenha sido em pequenas acções ou não?

Entrevistada – Não. Assim as coisas que a gente fazia quando andava na escola, uma vez entre outra, às vezes íamos fazer assim visitas, tipo lar de idosos, mas assim mesmo, mesmo directamente nunca tinha tido assim experiência de voluntariado.

Entrevistadora – Experiência de voluntariado?

Entrevistada – Não.

Entrevistadora – Qual é o significado de ser voluntário para si?

Entrevistada – Para mim, ser voluntário é, como já disse no início, é dar um bocadinho que nos pertence; é estar disponível, sempre que possível para ajudar os outros dentro daquilo que nós somos capazes de fazer. Humm...E é assim. Nós temos de pensar um bocadinho; precisamos da parte material e monetária; mas, é assim, eu acho que a nossa personalidade se completa se nós, e acho que o homem torna-se um bocadinho mais tolerante se conhecer um bocadinho os problemas dos outros. E muitas vezes, nós vamos conseguir resolver os nossos, depois de percebermos os dos outros. Eu acho que o voluntariado recai nisso, é nós darmos um bocadinho ao outro,

dentro das nossas possibilidades e acabamos também por aprender com os outros e estamos mais preparados para se futuramente nós necessitarmos, acho que também o outro possivelmente ou deveria estar a interagir connosco.

Entrevistadora – Sente que de alguma forma acaba por se completar mais enquanto pessoa?

Entrevistada – Eu acho que sim. Pessoalmente, eu acho que sim. Acho que é uma riqueza interior, uma coisa inexplicável. Quem gostar mesmo, que é o meu caso, eu gosto mesmo de vir para aqui, não é... por dinheiro porque eu trabalhava, neste momento até estou desempregada, mas trabalhava naquela altura. Foi mesmo para ocupar o tempo bem ocupado. Eu achei que esse tempo podia ser bem ocupado, em vez de estar sentada num sofá ou estar num café a ler o jornal; eu acho que se me entregasse um bocadinho aos outros, pessoalmente ia-me valorizar, ia contribuir para um mundo melhor.

Entrevistadora – Exactamente, uma sociedade.

Entrevistada – Uma sociedade e esperança também que se a gente um dia precisasse, se calhar...

Entrevistadora – Sem dúvida...

Entrevistada – Sem dúvida, poderá ter, embora o mundo está um bocadinho egoísmo, com bastante egoísmo, mas pronto. Mas, eu faço em relação pensando nos outros e não sempre pensando na retribuição, é.

Entrevistadora – Ok. Portanto, disse-me o que significava para si ser voluntário. E eu gostava de perceber se existem diferenças no significado para si de ser bombeiro voluntário?

Entrevistada – Eu, sim. É assim. Como tudo na vida, como todas as áreas e todas as profissões, há pessoas que fazem por necessidade, há pessoas que fazem por gosto. *Humm*. Eu acho que bombeiro voluntário é, é mais pelo gosto, não por, porque é assim, nós temos profissionais, aliás todo o bombeiro é profissional, não é, é profissional na acção; sempre que nós, que nós vamos socorrer uma pessoa, seja na parte da saúde, ou seja na parte mesmo de incêndios, ou outro *humm*, ou derrocadas ou uma situação de socorro, eu acho que nós devemos fazer, tendo em conta o nosso profissionalismo, devemos fazer o melhor possível, sem pensar que a seguir que vamos ser retribuídos monetariamente; temos de fazer aquilo com gosto, e eu acho

que o voluntariado ainda é mais rigoroso nesse aspecto, nós quando vamos voluntariamente, vamos tentar fazer aquilo ainda melhor porque estamos a fazer uma coisa que não somos obrigados, estamos a fazer uma coisa com gosto. Portanto, eu acho que em parte há aí uma diferença.

Entrevistadora – Uma diferença (*dito em simultâneo com a entrevistada*).

Entrevistada – Eu acho que ser voluntária é ser ainda mais rigoroso, é fazer as coisas com mais vontade e esperar sempre que o final seja aquele final feliz e mesmo com...pronto, concretizando no final aquilo que nós no início...chegar ao fim e concretizar aquilo que nós idealizámos no início.

Entrevistadora – Que se propuseram?

Entrevistada – Que nos propusemos antes, eu acho que é.

Entrevistadora – Muito bem. O que é que a liga à corporação de bombeiros?

Entrevistada – Como eu disse, eu não tenha familiares, não tenho nada; foi mesmo aquele bichinho, foi mesmo... é assim eu quando vim também para os bombeiros eu pensei sempre «bem aquilo deve ser uma família, aquilo deve ser tipo uma família», porque eu vejo as pessoas...(hum) portanto, estão todos digamos a trabalhar para o mesmo objectivo. Foi o que eu pensei, embora as coisas, às vezes, não são bem assim.

Entrevistadora – Mas, vê a corporação como uma família?

Entrevistada – Vejo a corporação como uma família, vejo a corporação como uma família e acho que estávamos todos idealizados para o mesmo...(hum).

Entrevistadora – Para o mesmo fim...

Entrevistada – Sim, para o mesmo fim, para o mesmo objectivo e foi isso...

Entrevistadora – Portanto, algo que vos une?

Entrevistada – Exactamente, exactamente.

Entrevistadora – Muito bem. Passou por algum processo de selecção quando se veio aqui inscrever nos bombeiros?

Entrevistada – Sim. É assim. Primeiro, fiz a inscrição, deixei a minha inscrição e depois fiquei a aguardar que fosse contactada para, na altura até pensava que fazíamos a inscrição e praticamente vínhamos directamente. Não. Depois fiquei, mais ou menos passado um mês, mês e meio, recebi uma... e precisamente aqui há uma história muito engraçada, em que eu como tinha mesmo, mesmo aquela vontade de ser

voluntária e comecei pelos bombeiros, mas se os bombeiros não necessitassem, digamos do meu voluntariado, eu partiria para outra; eu sentia mesmo a necessidade de ajudar e então lembro-me que eu vim fazer a inscrição e passado para aí um mês, mais ou menos, eu pensei assim para mim: «ninguém me diz nada nem me comunicou nada, com jeitinho nem de graça me querem».

Entrevistadora – (risos).

Entrevistada – Foi assim que eu pensei, na altura foi assim que eu pensei. E então, na altura fui a outra instituição, também de crianças até que necessitam de muitas ajudas; e nesse dia não encontrei a pessoa indicada...

Entrevistadora – Exacto.

Entrevistada – E então fiquei de ir lá no dia seguinte; e então, quando cheguei a casa nesse dia, tinha, depois do meu trabalho, tinha uma cartazinha...

Entrevistadora – Uma convocatória? Exactamente.

Entrevistada – ...para me apresentar aqui, foi num domingo de manhã, e então fui, nessa altura, fui a uma reunião para várias pessoas que se tinham inscrito e então ficámos a saber que nós tínhamos de seguir, portanto tínhamos que partir para uma escola, fazer escola, nós fizemos mesmo escola.

Entrevistadora – Formação, é isso?

Entrevistada – Formação, ou seja, não era chegar aqui...fizemos mesmo escola e no meu caso já fizemos uma escola assim...porque na altura quando, quando, quando entrei já estava quase a chegar ao limite, a escola tinha de ser feita dentro daquele espaço porque senão acabava por...podia entrar mas não como bombeira, já não ficava a ser bombeira, pertencia a outro quadro qualquer, mas bombeira não.

Entrevistadora – Exacto.

Entrevistada – E então fiz mesmo escola de bombeira.

Entrevistadora – E que formação foi essa que tirou? Essa escola, não é que falou?

Entrevistada – Sim, nós fazemos várias áreas, áreas a nível, por exemplo construção civil, falamos sobre construção civil, sobre electricidade, sobre área de saúde, não é, depois fazemos, na altura, era o TAT que é tripulante de ambulância de transporte, temos as áreas também de incêndios florestais, incêndios urbanos, temos várias áreas, portanto isto é uma formação que engloba, digamos, todas as áreas em que nós podemos de intervir.

Entrevistadora – Em termos de socorrismo?

Entrevistada – Em termos de socorrismo. Todas as áreas que nós podemos intervir, nós temos formação nessas áreas.

Entrevistadora – Quanto tempo é que demorou, mais ou menos, a formação?

Entrevistada – Nós começámos mais ou menos em Novembro e terminámos em Abril, salvo erro, portanto mais ou menos, ora quê...para aí uns nove mesitos.

Entrevistadora – Sim, talvez.

Entrevistada – Mais ou menos dentro disso.

Entrevistadora – Exacto. E estava à espera de receber... Quando se inscreveu nos bombeiros estava à espera disso, de receber formação ou sabia?

Entrevistada – Sabia que tinha de ter formação, não fazia ideia é que fosse nestas áreas.

Entrevistadora – Nestas áreas...ou tão completa, é isso?

Entrevistada – Sabia que tinha de fazer formação; não pensava é que tinha que ser assim, tipo...mas acho bem que tenha tudo, não é.

Entrevistadora – Dessa formação retirou mais-valias, sem dúvida?

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – Que mais-valias é que consegue neste momento apontar?

Entrevistada – De uma maneira geral toda ela foi valiosa, não é. Agora aquela área que eu mais me identifico, que é a área da saúde, foi ela, onde eu investi mais. Não quer dizer que as outras áreas, também gosto muito de incêndios florestais..(*hum*), incêndios urbanos também, mas entre a saúde e a parte florestal é aquela que eu mais...

Entrevistadora – Até porque se prendia com um sonho antigo?

Entrevistada – Exactamente. Mas na área da saúde investi mais, depois entretanto tirei o curso de *TAS*, o outro a seguir ao *TAT* que é de tripulante de ambulância de socorro e depois à medida que nós nos vamos, digamos, que vamos interagindo com essas áreas vamos aperfeiçoando, depois já fiz também *TAE* que é desfibrilhador automático externo, dentro dessa área a gente vai sempre, sempre que haja possibilidades, ou que o nosso comando nos possa integrar e propor, a gente... entretanto também tirei, fizemos vários cursos de desencarceramento, ainda no ano passado.

Entrevistadora – Depois há a actualização, é isso?

Entrevistada – Exactamente, fizémos as actualizações.

Entrevistadora – Muito bem. Quando entrou para a corporação qual foi o compromisso que esta estabeleceu consigo? Ou seja, o compromisso que a corporação estabeleceu consigo?

Entrevistada – É assim. O compromisso que eu acho que todos nós temos é servir o outro. E o compromisso importante é aprender para saber servir. Ou seja, nós temos que cumprir com as horas de formação, nós temos que cumprir com o sigilo profissional, nós temos que saber tolerar, não é ter tolerância, temos que, se não conseguirmos resolver as situações, porque nós de maneira geral trabalhamos e devemos trabalhar em equipa, às vezes equipas maiores, outras vezes equipas mais pequeninas, temos que interagir uns com os outros, tentar ajudarmos uns aos outros, não conseguindo, muitas vezes solucionar os problemas, digamos entre aspas sozinhos, quando andamos sozinhos mas às vezes temos que interagir mais isolado numa área ou outra, não conseguindo temos de pedir ajuda e transmitir e dizer não estou mais à vontade nisto ou não consigo fazer isto neste momento, portanto o compromisso é digamos aprender para servir.

Entrevistadora – Mas isso muito, portanto na óptica do voluntariado para organização ou corporação e na óptica da corporação para com o voluntário, que compromisso é que acha que...?

Entrevistada – É assim. A corporação, em parte tem, assume em dar formação, assume em preparar. Dentro da generalidade e isto hoje em dia também é um bocadinho complicado, a nível monetariamente as corporações também estão assim um bocadinho àquem de. Mas, eles sempre que possível devem fornecer o material necessário para a segurança do bombeiro, não é, embora aqui a corporação tem feito um esforço bastante grande para que isso se consiga concretizar. *Humm*, claro que se calhar nem sempre as coisa são como também a corporação, portanto a associação em geral, desde a direcção ao comandante, se calhar muitas vezes as coisas não se proporcionam porque também monetariamente (*imperceptível*)...uma das coisas que eles têm é que tentar dar ao bombeiro o material que seja para sua protecção e para poder socorrer, não é. Portanto é ali tipo uma interacção entre um e outro.

Entrevistadora – Exacto.

Entrevistada – Claro, não sei se me fiz entender.

Entrevistadora – Claro. Que deveres considera que a corporação tem para consigo? Possivelmente esses, não é, o material e a segurança e para além desses?

Entrevistada – Exactamente e é assim, se calhar também, lá está, a segurança, a formação e depois também é uma das coisas que muitos bombeiros voluntários, a maior parte, trabalham e então hoje a lei não beneficia muito o bombeiro, ou seja, nós trabalhamos gratuitamente mas hoje os governantes querem que a gente trabalhe ainda mais, digamos assim, e às vezes, põem só à frente os interesses deles e não põem os nossos e o que eu quero dizer é o seguinte. Nós agora somos obrigados a dar xis horas anuais, xis horas de formação, xis horas de voluntariado e muitas vezes é um bocadinho complicado nós gerirmos isso; então a associação tenta sempre, e esse aspecto eles têm tentado fazer com que.. fazem um plano de formação no início do ano, em que esse plano de formação consiga conciliar os vários horários, dos vários bombeiros.

Entrevistadora – Portanto, tentam conciliar com o trabalho que eles têm fora?

Entrevistada – Exactamente. Umas vezes formações à noite, no pós-laboral; outras vezes põem ao fim de semana, portanto eles também têm essa missão.

Entrevistadora – Esse cuidado?

Entrevistada – Esse cuidado de tentar fazer com que a formação chegue a todos e estas horas também sejam prestadas de forma igual porque se isso não acontecer, muitos e já tem acontecido, têm de ir para a reserva, estar um x fora do activo, para depois voltarem e entrar e terem mais tempo para darem essas horas. Mas, isso é em função das leis que lhes chegam de baixo, não é?

Entrevistadora – Essas xis horas, consegue precisar o número, ou não?

Entrevistada – É assim. O total (*hummm*) eles estavam a falar que este ano que ia diminuir, mas no ano passado o total eram de 270 horas.

Entrevistadora – De formação?

Entrevistada – Não, 270 horas voluntárias. 70 eram para formação e as outras 200 eram divididas por socorro por e outros.

Entrevistadora – Outros serviços?

Entrevistada – E outros serviços. Agora este ano eles tinham dito que havia muitas contrariedades, porque havia muitas pessoas que não conseguiam, não é. Pessoas que às vezes até trabalhavam fora, que só vinham ao fim de semana e...



Entrevistadora – Era mais complicado.

Entrevistada – E então lá está, esse é um dos deveres que a corporação tem em tentar gerir o melhor possível, dentro, conseguir com o corpo activo e com a corporação, tentar gerir, digamos, esse tempo para ver se as coisas funcionam.

Entrevistadora – Esses deveres foram explicitamente apresentados ou foi-se apercebendo deles à medida...?

Entrevistada – Não, regra geral, quando há alterações, o comandante põe as comunicações que lhes chegam, não é, põe...portanto, afixados para que o bombeiro tenha acesso a elas e sempre que haja alguma dúvida, claro, nós próprios perguntamos ou eles então tentam fazer uma reunião...

Entrevistadora – Para esclarecer?

Entrevistada – Para esclarecer.

Entrevistadora – Muito bem. Portanto, até...neste momento sente que os deveres têm sido cumpridos por parte da corporação?

Entrevistada – Sim, em parte sim, uma grande parte sim. Claro que nós não agradamos a todos, como se costuma dizer. Uns ficam *hummm*, portanto, tentam *hummm*, digamos que ficam mais agradados e outros ficam menos agradados, uns reclamam mais e outros reclamam menos. Mas, eu acho que dentro da possibilidade, eles tentam fazer isso. Também não é fácil, muitas vezes não é fácil, é muita gente, muitas cabeças a pensar.

Entrevistadora – Quantos são, ao todo e neste momento, aqui na corporação?

Entrevistada – É assim, ao certo, ao certo, porque alguns estão na reserva. Mesmo assim certo, certo não sei.

Entrevistadora – Activos?

Entrevistada – Activos se calhar entre os 80 – 100. Neste momento, não deve haver muito mais, activos mesmo, porque alguns já estão fora, na reserva. Mas, eu penso que é à volta disso.

Entrevistadora – Ao longo do tempo, que tipo de expectativas foi desenvolvendo relativamente à corporação? Portanto, ao longo dos 11 anos que me falou.

Entrevistada – É assim, houveram muitas mudanças, houveram, houveram bastantes alterações. É assim, de uma maneira geral e eu falo por mim, eu como gosto, não, não...tentei sempre levar o barco o melhor possível. Mas, se eu estivesse aqui só

assim tipo, vou ver como é que é, como é que funciona, se calhar já não estava aqui. Porque isto... houveram muitas alterações, porque é assim, cada corporação tenta gerir, digamos, melhor, os melhores e os piores, de uma maneira ou de outra mas tentam gerir a situação o melhor possível. Isto com estas alterações também que o governo mandou cá para fora, não facilitam nada o trabalho e depois também há pessoas que quando, e eu isto vou ser muito sincera, há pessoas que vêm para estas instituições e vêm com outros interesses, não vêm com interesse de defender uma camisola e então quando isso funciona assim, as coisas é muito complicado porque há sempre quem puxa um bocadinho a brasa para a sua sardinha. No meu caso eu já vi, tempos melhores, já vi tempos piores; neste momento, as coisas andam assim mais ou menos controladas, mas é um bocado complicado.

Entrevistadora – Mas as alterações que me fala têm sempre a ver com...*hum* portanto, questões, portanto, de leis, em termos ou questões que às vezes passa pela gestão aqui da própria corporação?

Entrevistada – É assim, tem a ver com questões de lei e algumas também são geridas em função, não é, de, da mentalidade das pessoas, outras são geridas em função das leis mesmo, há aquela...há de tudo.

Entrevistadora – Há de tudo?

Entrevistada – Há de tudo, não é?

Entrevistadora – No mesmo sentido, não é? Considera então que todas as promessas feitas pela corporação, portanto, desde que entrou, têm sido até agora cumpridas?

Entrevistada – De uma maneira geral sim, de uma maneira geral sim. Lá vem uma coisa ou outra que prontos.

Entrevistadora – Consegue recordar assim de alguma, que de alguma forma não tenha sido tão do seu agrado, digamos?

Entrevistada – É assim. Há coisas que, digamos, que é mais, se calhar, como é que vou explicar... Assim directamente coisas graves, não tem; assim uma coisa grave não tem; são aquelas coisinhas, às vezes, mais minuciosas, não é, porque pode existir uma maneira que diga que agora tem de ser assim. Portanto, é uma coisa que se calhar, e há pessoas, pronto, que não entendem muito bem; qualquer alteração que eu acho de mais relevante que se faça, deveria – eu sei que não é fácil, é muita gente e gerir uma situação dessas não é fácil. Mas por exemplo: há situações em que se

calhar, digo eu, como não temos... as mentalidades não são todas iguais e como eu disse, é uma grande casa, qualquer alteração que haja assim de mais relevante que se fosse efectuar, se calhar, havia... deveria fazer-se uma reunião geral e então isso ser transmitido na reunião, porque às vezes há más interpretações; às vezes, põe-se ordem de serviço e às vezes aquele passa-passa, o jogo do passa-passa, «ai isto não é para isto, aquilo é para...» e a gente, às vezes... e já me aconteceu, já aconteceu numa situação em que eu não li directamente, não li direito a ordem de serviço e depois não fiquei muito agradada com o resultado, mas eu também assumo um bocadinho a minha culpa porque eu realmente não li a ordem de serviço toda, porque alguém disse...mas consoante aconteceu a mim também poderia acontecer...

Entrevistadora – A outros. Claro!

Entrevistada – Por isso é que eu disse, às vezes essa situação é que se calhar, deveria fazer-se do tipo... mas também não é fácil, não é fácil juntar...

Entrevistadora – Juntar todos?

Entrevistada – Juntar todos não é fácil e eu acredito que não é porque tinha de ser um dia em que toda a gente tivesse...tivesse... disponível.

Entrevistadora – Disponível.

Entrevistada – É mais assim essas coisas.

Entrevistadora – Às vezes também falta de comunicação...

Entrevistada – Exactamente, às vezes é falta de comunicação.

Entrevistadora – Quais os deveres que considera ter, portanto, enquanto bombeira voluntária, para com a corporação?

Entrevistada – Os deveres é, como eu disse, é cumprir o objectivo e o objectivo da corporação é servir o próximo e então eu tenho de cumprir; quando eu deixar de cumprir ou quando eu achar que não posso cumprir então, o melhor é eu abandonar o barco. É assim que eu funciono. Portanto eu tenho que, quando estou na acção, ter de respeitar, digamos, a pessoa que esteja acima de mim e a que esteja abaixo de mim, porque o ser humano tem de ser respeitado, quer seja com o mais velho, quer seja com o mais novo; acho que deve haver respeito mútuo, e muitas vezes aí falha, que às vezes não há, mas isso já vem das mentalidades; tenho de saber que estou a representar uma farda e também é muito importante ter postura, não é, ter uma postura correcta para a representação dessa farda. Tenho de cumprir o meu dever

com sigilo, que isso é muito importante, não é, e dentro das, se eu puder também, tentar descobrir algo que possa ajudar a pessoa que estou, seja no que for, que estou, portanto, a tentar socorrer, eu vou fazer. Também no caso que, às vezes acontece, nós temos que ser colaboradores com outras autoridades; nós, muitas vezes, vamos para o terreno e trabalhamos com outras autoridades, portanto, saber, digamos, representar a farda que se veste.

Entrevistadora – Exactamente. Até que ponto sente que tem cumprido esses deveres?

Entrevistada – É assim. Até ao momento eu acho que tenho cumprido o melhor possível; não vou dizer que a gente não falha; toda a gente tem falhas, toda a gente erra. Neste preciso momento, eu até à data, acho que tenho cumprido; acho que os meus superiores, pelo menos até à data, não me têm chamado à atenção, nesse aspecto, nunca me disseram que eu não cumpri e é uma coisa que eu sou muito, eu quando tenho alguma coisa a dizer vou directamente à pessoa, portanto, e também gosto que a pessoa se não estiver a cumprir também seja directa.

Entrevistadora – ...directa.

Entrevistada – É. Por isso, até aí tem havido um bom entendimento.

Entrevistadora – ...um bom entendimento. Perante o compromisso estabelecido, o que sente que tem de dar em troca à corporação? Se sente que tem de dar alguma coisa em troca, não é?

Entrevistada – É assim. O que eu dou à corporação em troca é aquilo que eu dou ao próximo, aquilo que eu dou lá fora; se eu lá fora ajudar, eu estou a ajudar a corporação; se eu lá fora não ajudar eu estou a prejudicar a corporação, ou seja, nós quando lá fazemos as coisas e elas saem bem feitas, não é a Manuela, não é o António, não é o Joaquim, ou o Sebastião, é os bombeiros, neste caso mais os de Fafe e também a nível de Portugal e mundial são os bombeiros. Se tudo correr bem, corre bem; se correr mal, até posso ser eu ou o Manuel, ou o Joaquim a fazer a asneira, mas quem fez a asneira são os bombeiros. Portanto, o que nós temos de tentar dar à população é aquilo que nós, para aquilo que nós nos comprometemos, é servir, servir, servir e o melhor possível.

Entrevistadora – Muito bem. Já tinha tido experiência anterior em funções similares àquela que desempenha aqui nos bombeiros, ou não?

Entrevistada – Não, assim não. Fui sempre, gostei muito sempre de ajudar, desde pequenita na escola primária, já me lembro, era muito protectora, das minhas amigas e dos meus amigos e, pronto, mas assim, assim directamente a não ser dentro do seio da família, não é, no seio da família com avós, com pessoas que precisassem; se fosse preciso que eu visse que a pessoa até tinha, digamos, dificuldade em se movimentar, deixe estar que eu vou lá...mas era só este tipo de voluntariado dentro do seio familiar. Ou se visse, ajudava às vezes na rua; já ajudei várias vezes, sem ser bombeira, velhinhos a atravessar a estrada; isso ajudei, mas era assim coisinhas, prontos, sem grande...

Entrevistadora – Sem grande relevância para as funções que veio a ter?

Entrevistada – Exactamente.

Entrevistadora – Exactamente. Embora há pouco já me tenha falado de algumas situações destas, mas muito no geral, eu agora gostava que falasse particularmente na sua situação, ou seja, ao longo da sua prática voluntária, já passou por alguma situação em que a corporação ou organização não tivesse cumprido os seus deveres para consigo?

Entrevistada – É assim. Há coisas que sim, há coisas que não. Se calhar eu penso que sim, se calhar as pessoas pensam que não, não é, prontos.

Entrevistadora – Mas no seu entender?

Entrevistada – É assim, no meu entender, se calhar há, mas também se foi, foi só uma ou outra.

Entrevistadora – Portanto a frequência não é...foi só uma ou outra situação, coisas muito pontuais?

Entrevistada – Muito pontuais, não há nada assim de relevante.

Entrevistadora – E porque acha que isso aconteceu?

Entrevistada – É assim. Se calhar as tais situações que, que, que às vezes há aquelas coisas, muitas vezes as pessoas também, nós podemos achar que estamos a ser entre aspas prejudicados mais nisto ou mais naquilo, porque se calhar nós e porque sabemos dentro de nós, sabemos que estamos aqui dentro mesmo com vontade de ajudar e se calhar sabemos que algumas pessoas até nem estão assim com tanta vontade, com outro tipo de interesse e a gente às vezes fica: «mas porque é que eu que estou, que faço e que estou aqui incentivada a fazer isto e aquilo e aquela pessoa

até não está, e somos tratados os dois da mesma maneira; é mais nesse aspecto. Mas, também tenho de ver a outra parte, não é; se calhar se outra parte também se der mais valor a esta pessoa e menos àquela, já está outra a reclamar.

Entrevistadora – Mas então o que é que me está a dizer que está na base desse incumprimento?

Entrevistada – Isto não é incumprimento. É mais é, não é bem um incumprimento até porque as pessoas, é mais aquela situação de, às vezes, nós fazemos certas coisas e não somos valorizados da forma...prontos, é mais nesse aspecto.

Entrevistadora – Ahh! Ok. Muito bem.

Entrevistada – Não tem a ver muito com incumprimento assim directamente.

Entrevistadora – Claro

Entrevistada – Para nós até podemos pensar que é assim...

Entrevistadora – Mais falta de reconhecimento?

Entrevistada – É, mais falta de reconhecimento.

Entrevistadora – E como é que reagiu nessa altura?

Entrevistada – É assim. Eu às vezes para não ser assim, eu gosto de ser frontal, mas às vezes posso ser frontal e às vezes posso dizer aquilo que não devo, às vezes afasto-me.

Entrevistadora – Prefere?

Entrevistada – Afasto-me, desanuvia-se e depois...

Entrevistadora – O tempo cura, não é?

Entrevistada – O tempo vai curando e a gente vai...(risos).

Entrevistadora – (risos) Esse tempo de afastamento permite-lhe que, quando volta, que o seu desempenho não sofre influência ou de alguma forma, nos primeiros dias sente que, portanto, que se calhar, a sua disponibilidade não é a mesma?

Entrevistada – Não. A minha disponibilidade continua a ser a mesma. Agora se calhar, mas depois depende das situações, posso é, é não ter... como é que vou explicar; a vontade de fazer é a mesma, posso é no momento...

Entrevistadora – Mudar um pouquinho de atitude?

Entrevistada – Mudar um bocadinho de atitude e, se calhar, por exemplo, se era para estar dez horas aqui, só estou sete, seis ou sete e as outras é assim: «agora vou dar

tempo para as outras pessoas também mostrarem aquilo que valem». Às vezes gera-se assim um bocadinho...

Entrevistadora – Essa gestão das horas é algo que vos é imposto ou cada voluntário é que gere?

Entrevistada – Não. Cada um dá as horas que pode e que acha que deve em função daquelas horas que eu falei anteriormente; há horas que têm de ser dadas mesmo; mas em função disso cada um dá as horas que acha que deve dar, não é. Eu, por exemplo, hoje estou aqui, vim até aqui um bocadinho, pronto, estou a ler o jornal, mas se for preciso alguma situação, que eu esteja disponível, eu vou, não é; portanto, mas estas horas que eu estou aqui não são contabilizadas; só são contabilizadas se eu sair.

Entrevistadora – Se tiver mesmo algum serviço registado, digamos.

Entrevistada – Se tiver algum serviço registado. Eu posso estar aqui, posso estar a ler o jornal, posso estar, posso ser preciso, portanto, e essas horas que estou a falar que às vezes é, por exemplo sei lá, venho aqui, em vez de estar aqui duas ou três horas, só estou quinze minutos; até pode aparecer alguma coisa nos quinze minutos, mas até pode não aparecer; até pode aparecer depois de eu me ir embora.

Entrevistadora – Claro.

Entrevistada – Portanto, é aquela coisa: às vezes é preferível a gente (*imperceptível*) um bocadinho, mas não tem havido assim, é uma situação entre outra.

Entrevistadora – E agora, portanto, colocando a questão doutra forma. Alguma vez acha que falhou nas suas obrigações para com a corporação?

Entrevistada – É assim. Falhar, falhar, falhar muito sinceramente, eu não vou dizer que sou melhor que os outros; somos todos iguais, mas falhar, falhar, falhar que eu tenha conhecimento nunca, não; às vezes a gente fica assim: «será que eu fiz tudo, o suficiente para, será que eu não poderia ter feito mais?»; mas é às vezes naquelas situações se as coisas correrem menos bem. Mas, felizmente, e se calhar, não sei, Deus queira que nunca venha a ter esse peso na consciência, não tenho assim, que eu me lembre, não tenho assim nada de relevante que diga: «eu não fiz porque não me apeteceu» ou «não fiz porque não sabia»; mas isso também não fazer por não saber não é pecado, não é. Mas assim relevante, relevante que me lembre não; tento sempre da melhor maneira possível.

Entrevistadora – Ultrapassar as situações que são, que lhe vão aparecendo?

Entrevistada – Exactamente. Mesmo que as coisas corram menos bem, ou que eu fico com dúvidas, eu vou sempre ter com a pessoa certa e digo: «eu fiz isto, isto e isto, deveria ter feito de outra maneira, fiz bem ou não fiz»; eu preocupo-me em saber.

Entrevistadora – Tem essa preocupação também em evoluir?

Entrevistada – Exactamente.

Entrevistadora – Muito bem. E já alguma vez foi avaliada no seu desempenho?

Entrevistada – Estamos a ser avaliados todos os dias.

Entrevistadora – Todos os dias?

Entrevistada – Todos os dias. E depois há coisas que a gente nunca sabe. Por exemplo, eu já fui avaliada várias vezes e fora já fui. Aqui somos avaliados todos os dias, mas fora já. Eu sei que acontece e a mim já me aconteceu umas três ou quatro vezes, eu estar, por exemplo, num socorro e isso nota-se mais até a nível da saúde e estar com profissionais de médicos e enfermeiros à civil, que eu não sabia e no final dizerem assim: «parabéns, estão de parabéns, vocês trabalharam bem». A gente fica assim: «Ah! Obrigado.» e depois eles identificarem-se...isso é uma avaliação.

Entrevistadora – Mas, essa é uma avaliação mais formal ou foi uma avaliação informal? Ou seja, quando eu aqui falo nesta avaliação estava, portanto, a falar em algo mais formal, onde até existe um registo.

Entrevistada – Ai isso somos avaliados. Olhe, somos avaliados aqui, isto aqui é dividido em secções, não é; nós neste momento temos quatro secções, cada secção tem um chefe e depois cada secção também é dividida em equipas

Entrevistadora – Muito bem.

Entrevistada – E cada equipa tem um graduado e então tudo isto somos avaliados.

Entrevistadora – E esse graduado, por exemplo, faz a vossa avaliação?

Entrevistada – Faz a nossa avaliação

Entrevistadora – Fica registado?

Entrevistada – Fica registado.

Entrevistadora – Portanto, e os resultados dessa avaliação?

Entrevistada – Isso depois é no final do ano; saem os resultados.

Entrevistadora – Os resultados saem anualmente?



Entrevistada – Anualmente; consoante, consoante a nossa prestação, não é, ou nisto ou naquilo, por exemplo, nós, o andar bem fardado somos avaliados, não é; sei lá, um chefe pode olhar para o bombeiro, conhece-o, conhece todos, não sei, até principalmente se for da secção dele e vê, por exemplo, o bombeiro tem as botas que não estão engraxadas; pode pôr lá uma anotação: as botas não estão engraxadas, não é.

Entrevistadora – E a sua expectativa em relação aos resultados têm correspondido ou não? Aos resultados da sua avaliação.

Entrevistada – É assim. Eu penso que sim, embora isto é um bocado subjectivo porque há pessoas que às vezes dizem: «eu não concordo com aquilo porque»; começam a fazer comparações com aquele, porque não sei o quê; mas isto também está na consciência de cada um, também está na consciência dos chefes e agora é assim, o que eu acho é que, e eu já tenho dito aos meus colegas, vocês não podem reclamar aqui; há um sítio indicado para reclamar; vocês falem com o chefe, vocês vejam o porquê dele dar essa nota; ele tem que ter uma justificação.

Entrevistadora – Muito bem.

Entrevistada – Não é? Tem que se saber o porquê; portanto cada pontinho ele deve ter anotado; foi por isto, por isto, por isto e se calhar nós muitas vezes nem nos apercebemos que estamos a infringir, digamos assim, e depois no final não concordamos com as mesmas; as coisas têm de ser feitas, mas, como eu costumo dizer, não é lá fora, é dentro de quatro paredes e com as pessoas indicadas; eu acho que é assim, é assim que eu faço.

Entrevistadora – O que é que a leva a querer continuar a ser bombeira voluntária?

Entrevistada – É, é o espírito do voluntariado; é este bichinho que está cá dentro e é assim independentemente de todas as contrariedades; tudo que possa surgir, eu luto por um ideal que é *servir o próximo*, e dar um bocadinho de mim, porque eu acho que o ser humano tem que dar, tem que dar para se, digamos, para evoluir para o seu eu aumentar; acho que nós temos de dar alguma coisa de nós; eu sinto-me com força, com vontade e por isso é que sempre que haja alguma contrariedade eu tento sempre ultrapassar.

Entrevistadora – Que tipo de recompensas tem então?

Entrevistada – Ai tenho, tenho; a recompensa é aquela recompensa pessoal, aquela coisa, é que se chegarem à minha beira e me disserem assim: «obrigado»; por acaso tive um caso, ainda não vai há muito tempo, já vai para aí há uns quatro meses, quatro/ cinco, que eu estava no hospital, por acaso fui lá, estava lá com a ambulância e veio um senhor ter comigo, ainda novo, relativamente novo, e disse-me assim: «olhe, obrigado por aquilo que fez por mim». Mas, ele falou assim de uma maneira, assim mesmo «Olhe obrigado por aquilo que fez por mim». E eu. «mas, desculpe, eu fiz-lhe alguma coisa?» Pensava que lhe tinha feito algum mal, não é. O senhor falou comigo tão sério.

Entrevistadora – O tom de voz?

Entrevistada – O tom de voz assim tão sério; que eu: «olhe, desculpe...»; eu não estava a reconhecer o senhor: «Mas, desculpe, eu fiz-lhe alguma coisa?»; diz ele: «não se lembra?»; Eu: «não, vai ter de me recordar»; eu sempre a pensar que tinha feito alguma coisa de mal da maneira em que ele estava a falar comigo. Diz ele: «você não se lembra assim, assim de um acidente»; e eu: «lembro-me»; diz ele: «era eu, olhe e o braço só ficou bom porque você fez o trabalho em condições, que eu ando aqui na fisioterapia e isto está impecável»; «ai é, pronto, continuação, espero que corra tudo bem e obrigada». Mas assim, lá está as tais situações que eu prefiro que cheguem à minha beira e me digam: «olhe obrigado...hummm»

Entrevistadora – É um reconhecimento?

Entrevistada – Exactamente, do que ter aquele reconhecimento de uma medalha ou disto ou aquilo, porque eu costumo dizer que isto é, as medalhas é só para a fotografia e outros reconhecimentos ficam

Entrevistadora – Claro. E quando veio para os bombeiros estava à espera de receber algum tipo de recompensa?

Entrevistada – Não, sinceramente não. Não.

Entrevistadora – Muito bem. Há pouco acho que já me disse algo parecido. Mas eu gostava mesmo de perceber um bocadinho melhor. Alguma vez pensou em abandonar a corporação?

Entrevistada – Abandonar, abandonar não. Pensei em me afastar, assim tipo, vou ter que me afastar porque senão...

Entrevistadora – Tipo uma licença?

Entrevistada – Vou-me afastar porque senão vou ficar, vou ficar assim um bocado... para aquelas coisas que a gente às vezes diz na gíria, vou ficar maluca da cabeça. Mas, foi assim muito passageiro e é naquelas situações em que a gente às vezes acha que não é reconhecida o suficiente.

Entrevistadora – Portanto foi numa situação em que não recebeu o reconhecimento que estava à espera e que pensou em se afastar?

Entrevistada – Foi, foi. Exactamente. Mas foi assim mesmo, tipo uma coisa temporária. Mas depois pensei: «então se eu estou a lutar por um ideal, isto não pode ficar a meio do caminho».

Entrevistadora – Foi essa ideia que a fez permanecer?

Entrevistada – Foi.

Entrevistadora – O continuar a lutar pelo tal ideal, como há pouco disse?

Entrevistada – Foi, foi, foi, foi, foi.

Entrevistadora – Considera que o ambiente da corporação é amigável? É um ambiente de apoio?

Entrevistada – É e não é. Tem, tem, é assim, quando eu, no início, eu disse, pensava que isto era uma família, e não deixa de ser uma família; só que é assim e infelizmente as mentalidades vão mudando e isto muitas vezes já começa com os próprios novos que começam a enraizar-se aqui na corporação. Há muitos grupos.

Entrevistadora – Mas...

Entrevistada – Mas, há muitos grupos, sub-grupos, muitos grupinhos, não é, e depois há aquelas rivalidades, há alguma rivalidade.

Entrevistadora – Há competição?

Entrevistada – Há, há.

Entrevistadora – Falou-me que havia equipas?

Entrevistada – Há bastante competição; não devia, mas há. Mas isso é uma realidade. Há bastante competição, há pessoas que não lutam pelo mesmo ideal, não é; porque é assim, se eu estou a lutar pelo mesmo ideal, eu não tenho que competir; só tenho de remar para o mesmo lado. Mas, há pessoas...

Entrevistadora – Mas isso deixa o ambiente um pouco mais...

Entrevistada – Deixa o ambiente um bocadinho tenso, deixa, deixa, embora a gente, pronto é aquela coisa, é para ali é para ali e vamos procurar quem quer trabalhar,

quem quer remar para o mesmo lado e quem quer remar para o lado contrário e depois vamos ver quem é que consegue lá chegar melhor, mas há, há.

Entrevistadora – Há reconhecimento pelo bom trabalho?

Entrevistada – Também há, também há essa parte, também há; lá está uns reconhecem melhor, outros reconhecem menos bem, mas há, ainda há reconhecimento.

Entrevistadora – Quando há...

Entrevistada – Embora não é bem como a gente queria.

Entrevistadora – Como é que é feito esse reconhecimento, então?

Entrevistada – É assim. Muitas vezes, regra geral, nunca é feito directo; eu penso que esse reconhecimento, está-me a falar dentro da corporação?

Entrevistadora – Sim, sim.

Entrevistada – Esse reconhecimento nunca é muito directo e mesmo eu acho, eu penso assim que chegar à nossa beira e dizer: «tu fizeste muito bem, tu és muito boa»; acho que isso é cínico; muitas vezes esse reconhecimento acaba por ter alguma coisa por trás e aqui não funciona muito isso; o reconhecimento muitas vezes é através de acções de formação em que nós somos integrados, não é, por exemplo, assim: «olha queres fazer esta formação?»; eu acho que no fundo é porque sou merecedora. Eu penso assim e eu muitas vezes, vejo isso como um reconhecimento, não é.

Entrevistadora – Sente que a sua opinião é ouvida?

Entrevistada – Às vezes sim; outras vezes, se calhar, cai em bolso roto, não é; mas eu acho que sim, aliás, eu às vezes, quando falo, falo mesmo para as pessoas ouvirem.

Entrevistadora – Mas quando me diz que é ouvida...

Entrevistada – Em algumas coisas é ouvida, noutras se calhar não.

Entrevistadora – Mas quando fala, a quem é que se dirige quando, por exemplo, quando quer dar uma opinião sobre...?

Entrevistada – Exacto. Eu quando me dirijo, dirijo-me sempre, de preferência às pessoas que eu vejo que estão directamente integradas nessa, digamos, nesse contexto, ou seja, eu tanto vou, se achar que é o comandante, portanto falo ao comandante, se achar que é o segundo, falo ao segundo e se achar que são os adjuntos, falo aos adjuntos, como falo aos meus colegas.

Entrevistadora – Vai directa?

Entrevistada – Vou directamente à pessoa que eu acho que está mais ligada à situação em si, não é.

Entrevistadora – E o seu trabalho tem influência na corporação?

Entrevistada – É assim. O meu trabalho, aqui há uns tempos, tinha. Como infelizmente estou desempregada agora, mas tinha influência; é assim, não sei qual é, digamos esse tipo de influência, se é influência a nível de tempo que me está a tentar...ou se é influência, digamos, a minha profissão directamente influenciar a situação dos bombeiros.

Entrevistadora – Se aquilo que faz aqui dentro de alguma forma...

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – tem um peso, digamos, na corporação? Ou seja, não é um trabalho que seja, que passa despercebido?

Entrevistada – Ai eu penso que sim; eu penso, estava a pensar que estava a falar da minha parte profissional, de fora; por isso é que eu estava a falar; eu penso que sim, tudo, tudo aquilo que a gente faz, não é, ou melhor ou pior e é assim, nós, há uns que têm mais à vontade numa matéria, outros têm mais à vontade noutra. Agora é assim. Se eu estou mais à vontade numa, se um colega está mais à vontade noutra, claro que quando for para serviços em que eu estou mais à vontade, se calhar, vou ser mais reconhecida nessa área e outro colega vai ser reconhecido na dele, na área em que ele está mais à vontade.

Entrevistadora – Tentam de alguma forma potenciar o que cada um tem de melhor?

Entrevistada – Exactamente. Eu acho que aqui costuma funcionar, pelo menos até à data tentam funcionar assim, não é.

Entrevistadora – Mas, já agora, há pouco estava-me a falar de alguma influência de competências que tenham da vossa profissão lá fora, não é. De alguma forma acha, que a profissão que tinha, também trazia alguma influência para o trabalho aqui?

Entrevistada – Sim, porque é assim; eu fui sempre, a minha área profissional, digamos, infelizmente este ano não estou a exercer, mas é na instrução, instrutora de condução. Então, desde aí, tudo que esteja ligado a carros; por isso é que eu gostei sempre também de conduzir e assim, mas também gosto de andar ao lado, há pessoas que às vezes acham muito giro conduzir uma ambulância ou conduzir um carro; é assim, eu não acho giro nem deixo de deixar giro; eu acho que quando é preciso é preciso e não

é por irmos a conduzir uma ambulância que nós vamos ser mais importantes do que aquele que vai ao lado

Entrevistadora – Claro.

Entrevistada – Não é?

Entrevistadora – Mas, de alguma forma aquela questão, por exemplo, de uma condução mais defensiva...?

Entrevistada – Exactamente. Eu quando comecei a vir, praticamente comecei a conduzir ambulâncias, falaram-me para eu conduzir e nessa altura não tive formação, enquanto que a maior parte dos colegas, para conduzir, têm de ter primeiro formação.

Entrevistadora – Porque já tinha essas competências adquiridas?

Entrevistada – Exactamente. Para conduzir ambulância foi directa mas continuei a ter formação...

Entrevistadora – Claro.

Entrevistada – Principalmente, a nível de carros de incêndios; para andar no monte que é completamente diferente do que andar na estrada. Para isso, continuei a ter formação. Quando foi para conduzir as ambulâncias, então aí entrei directa, falaram-me se queria, embora sou das pessoas que continuo a defender que todo o bombeiro devia ter, até eu deveria ter, um curso de condução defensiva; acho que isso são cursos diferentes daqueles que a gente anda a conduzir e acho que todos nós devíamos ter sempre só que são coisas que ficam muito caras para as corporações porque é, infelizmente; se fosse através do governo que subsidiasse, mas isso é tudo empresas privadas e claro que agora...e aí está, depois aí é que iam haver rivalidades se metessem alguns bombeiros e não metesses os outros; então aí acho bem, ou dão a uns ou não dão a ninguém.

Entrevistadora – Considera justo o tratamento dado pela corporação em relação a bombeiros voluntários e a bombeiros profissionais?

Entrevistada – É assim. Regra geral, a corporação a nível de regras é todos por igual; a nível de tudo o que vem de legislação é tudo por igual; claro está que quem é profissional mesmo, a nível de...*(interrupção de um bombeiro para dar um recado)*; há uma pequenina, há essa diferença em função de, claro que há diferença em, porque é assim, o nível mesmo de competências é tudo por igual, bombeiro voluntário tem que ser profissional na acção, a nível de profissionais mesmo de casa,

digamos assim, claro que eles têm de ter outro tipo de responsabilidades porque estão, fazem parte, têm que cumprir mesmo. Mas, eu continuo a dizer que, e muitas das vezes, o voluntariado até funciona melhor porque, infelizmente, às vezes, há aquela coisa que as pessoas às vezes, como já são obrigadas a fazer aquilo, se calhar fazem menos voluntariado.

Entrevistadora – Nota-se?

Entrevistada – Nota-se quem é funcionário, quem é, muitas vezes acaba por ter menos horas de voluntariado porque já estão...

Entrevistadora – Porque os bombeiros profissionais também fazem horas de voluntariado?

Entrevistada – Têm de fazer; a não ser que não sejam bombeiros, não é. Vamos imaginar, para dar uma ideia, por exemplo vamos supor, podia acontecer, um telefonista, por exemplo, não ser bombeiro; então faz as horas dele e não é obrigado a fazer. Mas se o telefonista...

Entrevistadora – ...for bombeiro.

Entrevistada – faz parte da corporação, ao nível do quadro da corporação, como profissional mesmo da corporação mas é voluntário, tem de fazer as mesmas horas; tem de fazer as horas dele e fazer as horas de voluntariado.

Entrevistadora – Exactamente. Têm na corporação de algum tipo de lema?

Entrevistada – Sim. O nosso lema principal, não é, é *servir*. E até nós temos de saber servir, aprender para saber servir o outro; e esse é o nosso lema, digamos, principal.

Entrevistadora – E no seu caso particular, identifica-se com esse lema?

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – Muito bem.

Entrevistada – Se não, não valia a pena estar aqui, não é.

Entrevistadora – Exacto (*risos*). Para finalizarmos, qual é a sua opinião relativamente à gestão dos bombeiros na corporação?

Entrevistada – É assim. Como qualquer empresa, isto acaba por ser uma empresa, qualquer empresa onde esteja muita gente não é fácil de a saber gerir. Neste momento, nós temos uma direcção que, felizmente, e se calhar e se calhar, eles até mereciam às vezes que alguém já visse isso, digamos, o esforço que eles estão a fazer no bom sentido e se calhar, infelizmente, às vezes acontece principalmente pessoas

que estão, que vivem da gestão deles, que é o caso dos funcionários, às vezes, não vêem bem isso, porque é assim, se nós pensarmos hoje um bocadinho e aquilo que a gente vê em certas corporações, despediram muita gente; nas notícias a gente vê todos os dias, não é, corporações que tiveram de despedir bombeiros. Felizmente, a nossa não despediu nenhum, ou seja, isso é uma prova de uma boa gestão, não é. Nós temos aqui estas obras que a doutora está a ver, estas obras, temos um carro para a corporação novo e não sei se vem mais, mas, pelo menos, aquele já está ali à vista e tudo isso requer um investimento muito grande. Embora eles têm, possam ter algumas ajudas daqui e dali, mas a corporação, digamos, que é a fatia maior que têm que cortar do bolo e, portanto, eu acho que neste momento a gestão está a ser bem feita, está a ser bem gerida porque se assim não fosse, eu acho que, que isto ia acontecer como em algumas corporações, não é.

Entrevistadora – Tiveram de dispensar.

Entrevistada – Tiveram que dispensar, portanto, profissionais, mesmo do quadro. Portanto, neste momento, eu acho que eles estão a fazer um esforço, embora, lá está, se calhar, até gostariam de fazer um esforço maior, não é, mas neste momento, eu acho que, que e é assim, eu não estou, não posso dizer cem percento, que não estou dentro, mas pelo que eu ouço e por aquilo que nos é, mesmo pelas assembleias, porque eu também sou sócia, embora às vezes não possa ir a todas, mas aquilo que às vezes é transmitido, é que eles têm as continhas todas em dia e não devem nada a ninguém; portanto, isso é positivo e é a confirmação de uma boa gestão.

Entrevistadora – Claro, sem dúvida. Pronto, resta-me agradecer a sua disponibilidade aqui com o meu estudo e pronto, um resto de bom dia.

Entrevistada – Obrigada e igualmente, espero que tenha ajudado.



<b>Grelha de Observação durante a Entrevista</b>		
Entrevistado nº. 2      Hora de Início: 11h:30      Hora de Fim: 12h:11      Duração: 41'53''		
Data de Realização: 15/04/2013      Local de Realização: Sala de convívio dos BVF		
Idade: 32 anos      Género: Masculino      Escolaridade: 12º ano      Estado civil: Casado      Filhos: 1 menor		
Profissão: Distribuidor no ramo alimentar      Situação face ao emprego: Empregado		
Anos de Experiência Voluntária: 18 anos      Posto: Bombeiro de 2ª classe		
<b>Dimensões</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Observação/Comentários</b>
<b>Ambiente Externo</b> (condições circunstanciais)	<b>Tipo de Local</b>	
	Local Público ou Privado?	Privado.
	<b>Características do Local</b>	
	Deserto ou Movimentado?	Sala comum de convívio, sem movimento no decurso da entrevista.
	Familiar ao entrevistado ou desconhecido?	Familiar ao entrevistado.
	Calmo ou ruído?	Calmo no decurso da entrevista.
	Adequado ou inadequado à situação de entrevista?	Adequado, visto não se encontrar ninguém na sala no decurso da entrevista.
<b>Interação</b> (condições interaccionais)	<b>Entrevistado</b>	
	Sozinho ou acompanhado?	Sozinho.
	<b>Proximidade dos Actores</b>	
	Conhecimento prévio entre entrevistador e entrevistado	Sem conhecimento prévio.
	Tipo de relação entre ambos (inexistente, profissional, familiar, escolar...)	Inexistente.
	<b>Relação Estabelecida na Entrevista</b>	
	Colaborante ou não colaborante?	Colaborante.
	Empática ou não?	Empática.
<b>O Entrevistado</b> (condição de entrevistado)	<b>Postura / Atitude enquanto entrevistado</b>	
	Grau de à vontade/constrangimento com a situação (inicial/ final/ global)	Constrangimento global.
	Manutenção, alteração ou oscilação da postura/ atitude no decorrer da entrevista	Postura colaborante, embora ansiosa durante toda a entrevista.
	Níveis de ansiedade (pouco, muito, não relevante)	Ansiedade generalizada e relevante.
	Comunicação não-verbal (gestos, expressões faciais, silêncios)	Retraído nos gestos e riqueza de expressões faciais.
	Fluência do discurso/ expressão oral	Fluência e expressão oral satisfatória.

## **Entrevista**

### **Sujeito 2**

Entrevistadora – Ora, muito bom dia!

Entrevistado – Bom dia!

Entrevistadora – Em primeiro lugar, obrigada pela sua disponibilidade. *Humm..a* primeira questão: há quanto tempo é voluntário?

Entrevistado – Há dezoito anos.

Entrevistadora – E ser voluntário era um dos seus projetos de vida?

Entrevistado – É assim, eu vim para aqui com... na altura, tinha o meu pai que esteve cá trinta e cinco anos, prontos, e comecei a ter o gosto pelo voluntariado. Então, aos catorze anos inscrevi-me como bombeiro voluntário. Pronto, e foi sempre....até à data de hoje é uma causa que eu gosto.

Entrevistadora –Portanto, já conhecia uma pessoa, pelo menos, quando entrou para a corporação?

Entrevistado – Sim, sim. O meu pai.

Entrevistadora – E sente que de alguma forma essa pessoa influenciou a sua decisão de ser bombeiro...

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – ...portanto, o seu pai?

Entrevistado – Pelo que eu vinha com o meu pai até aqui e depois... entretanto, o meu avô era alfaiate, foi quem confeccionou, nos anos oitenta e cinco a noventa e dois, noventa e três, é que confeccionou o fardamento dos bombeiros e depois também vinha comigo, fez-me uma farda, pronto ajudou...

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – ... o bichinho cada vez a crescer mais...

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – ... pelo voluntariado.

Entrevistadora – Ora, e o que é que o motivou a ser voluntariado... a ser voluntário?

Entrevistado – Prontos, ao longo desses anos... pronto, também ajudar as pessoas, ajudar a população em si, não é? Pronto, foi mais essa base. Bem, os primeiros anos,

foi fazer assim: vir para aqui aprender, é assim...novos conhecimentos, novos amigos e tudo. Mas depois o motivo para o voluntariado foi para ajudar os outros, ter uma ajuda ao próximo.

Entrevistadora – E o que é que o motivou a ser bombeiro voluntário? Porque podia ter sido... poderia ter feito voluntariado noutras áreas?

Entrevistado – Na Cruz Vermelha, ou assim, não é?

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – Não; aqui foi mesmo dizer assim por um bocadinho o bichinho metido pelo meu pai, o meu falecido avô, que era, prontos, fez-me...o meu pai era bombeiro, havia uma festa de aniversário, vinha até aqui com o meu avô (porque o meu avô gostava de ver isto também) e então fez-me uma farda, então vinha fardado, prontos. Praticamente eu perdi as fraldas aqui...

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – ...eu vim para aqui com quatro anos.

Entrevistadora – Quase desde pequenino. Quase que cresceu aqui, então? Ou pelo menos neste ambiente.

Entrevistado – Não. Sim, sim...o meu crescimento foi...eu vim de fraldas para aqui com o meu pai e com o meu avô.

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – Portanto, depois, a partir daí, é que foi... O meu avô era alfaiate, fazia as fardas, não é? Então, arranjava assim uma maneira de fazer uma farda, eu vim para aqui para vir fardado como os bombeiros.

Entrevistadora – Exato. Já tinha tido experiências anteriores de voluntariado?

Entrevistado – Não, não.

Entrevistadora – Qual é o significado para si de ser voluntário?

Entrevistado – Em primeiro lugar, o voluntariado é ajudar as pessoas sem cobrar dinheiro, sem custos, que isso hoje é muito difícil. Nós hoje somos voluntários de nome, vamos ao juiz, respondemos como profissionais, não como voluntários. Hoje em dia, é... uma pessoa com qualquer vai responder como profissional, não como voluntário. Praticamente voluntário, hoje em dia, só mesmo de nome de dizer voluntário, porque passando fardado passa a profissional, responde como um profissional. Hoje é assim um bocadinho assim ao complicado.

Entrevistadora – E então... já me está a adiantar, não é? Então, o que é que significa para si ser bombeiro voluntário? O significado de ser bombeiro voluntário para si?

Entrevistado – O significado é ajudar sem... dizer assim: disponibilizo a minha vida, disponibilizo o meu tempo gratuitamente para os bombeiros, para ajudar a população.

Entrevistadora – Muito bem. O que é que o liga à corporação de bombeiros?

Entrevistado – É assim, agora, neste momento, o que me liga é...pronto, na altura, nos primeiros anos, era o meu pai estar aqui e inculcar-me o desenvolver nos bombeiros, agora, é mesmo o voluntariado, o ajudar, e mesmo uma pessoa, ao passar dos anos, começa a ganhar o gosto, por exemplo, o tocar da sirene, aquela... o ouvir... e depois é assim, às vezes uma pessoa custa um bocado vir aqui por há sempre aquela preocupação em casa. Antigamente, era a minha mãe que ficava a pensar: “Ah, vai o marido, vai o filho”, e agora tenho a esposa - não é? – fica em casa, onde a minha filha sempre que vou para um incêndio no monte, a minha filha fica a chorar, (*imperceptível*) em casa ou que venha para um incêndio a minha filha já fica num griteiro, tem medo que o pai se aleije, que não chegue a casa. É assim um bocadinho...

Entrevistadora – Complicado gerir isso, não é, a parte mesmo familiar?

Entrevistado – É assim... mas mesmo... pronto.

Entrevistadora – Mas então, há bocado falou-me na questão da sirene. Quando a sirene toca, o que é que isso...que sensações é que lhe provoca?

Entrevistado – É uma sensação que alguém está à rasca e que a gente tem que ir ajudar. E depois há uma parte que às vezes uma pessoa está a trabalhar e ela está a tocar e uma pessoa não poder sair, e uma pessoa dizer assim: “que caraças, uma pessoa está aqui, não pode, não pode mesmo largar aquele trabalho, porque... às vezes, também agora hoje em dia, os patrões não entendem um bocadinho isso.

Entrevistadora – Embora na lei – não é?...

Entrevistado – Na lei facilita.

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – Mas os patrões, neste momento, lembram-se de querer fazer as leis à moda deles – não é? – e uma pessoa...eu nem tanto que eu não faço isso muito, mas

há patrões que prendem ali o funcionário e ameaçam com despedimento. Como eu fui sempre um bocadinho à risca à lei, a lei é que manda, não é o patrão...

Entrevistadora – Claro. Mas de alguma forma sempre alguma adrenalina quando...

Entrevistado – Sim, sim, sim.

Entrevistadora – ... quando vai, digamos, numa situação de socorro...

Entrevistado – E uma pessoa às vezes tem que ter assim um bocadinho de consciência, porque é assim, às vezes temos familiares ao nosso lado a chorar e uma pessoa a falar normalmente. Não...

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – ... não entra num sistema, porque senão uma pessoa se está a chorar, o chorar igual? Não.

Entrevistadora – Claro. Não é.... exato.

Entrevistado – Esta minha colega que esteve aqui a falar consigo, numa altura, numa festa, há dois anos, fomos com uma criança intubada, com respiração artificial, monitorizada, que os pais é que... com dois anos, os pais lidavam assim com ela, ela todo o caminho não conseguiu dar uma fala. Ficou ali de tal maneira a olhar para a criança, mesmo assim a envolver e entalou. É assim, custa-nos a nós, porque é uma criança que está ali...

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – ...uma pessoa vê crianças assim.

Entrevistadora – Também tem que haver muito autocontrolo emocional?

Entrevistado – Sim, sim, sim. Uma pessoa quando vê crianças é um bocadinho custoso, uma pessoa às vezes engole muito em seco e segura.

Entrevistadora – Claro. Passou por algum processo de seleção para entrar para a corporação?

Entrevistado – Não. No meu tempo só era... no meu tempo tinha o sexto ano. Era sexto ano, pronto, mas como eu entrei com catorze anos, na altura, só tinha que estar na escola, o comandante tinha... tinha que ter boas notas, bom aproveitamento escolar. Era a única coisa, não havia psicólogos, não havia nada. No nosso tempo era assim.

Entrevistadora – E recebeu formação inicialmente?

Entrevistado – Sim, sim, sim.

Entrevistadora – Sim?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Que tipo de formação é que recebeu?

Entrevistado – A formação inicial de bombeiro, desde de desencarceramento, táticas de socorro, matérias perigosas. Agora uma coisa que não fazem é manobras de escadas. Na altura...

Entrevistadora – Faziam?

Entrevistado – É. É assim...

Entrevistadora – Mas estava à espera de receber essa formação quando entrou? Tinha consciência de que ia passar por um processo de formação, ou não?

Entrevistado – É assim, todas as pessoas que entrassem, entravam nesse processo de formação se se inscrevessem como bombeiros voluntários, entravam nesse processo.

Entrevistadora – Tinham que passar.

Entrevistado – É assim, ao longo do anos vai mudando, vai requalificando, mas...

Entrevistadora – Claro. Quanto tempo é que foi ainda essa formação?

Entrevistado – Dois anos.

Entrevistadora – Cerca de dois anos?

Entrevistado – É. Agora é muito menos.

Entrevistadora – Que mais-valias é que retirou com essa formação?

Entrevistado – É assim, mais-valias tem em termos de... a minha segurança pessoal, em termos de defesa num incêndio, num sinistro, num acidente, uma pessoa na nossa defesa pessoal também. Nós é assim, o nosso lema é: uma pessoa vai socorrer, mas primeiro nós e sempre nós. Nós temos que nos pôr a nós em segurança e depois é que vamos socorrer, porque é assim, se está uma vítima, ficar mais duas ou três não.

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – É sempre...

Entrevistadora – Muito bem. Quando entrou para a corporação, qual foi o compromisso que essa, portanto, a corporação estabeleceu consigo? Que compromisso é que a corporação estabeleceu consigo?

Entrevistado – Praticamente era formações, em termos da formação que, na altura, pediam adequada e principalmente que tudo o respeito, por causa do nome que é, que ainda hoje é assim, vejo qualquer coisa que passe mal, não é o bombeiro que fez, foram os bombeiros que fizeram. Qualquer coisa é “os bombeiros”, leva tudo

pelo mesmo... na rua leva tudo pela mesma coisa, fez asneira, foram os bombeiros que fizeram, não foi o bombeiro, é os bombeiros. Uma pessoa dizia que nos incutiam o respeito, acima de tudo lá fora; a imagem, isto é uma instituição, quando houver alguma asneira é “os bombeiros”, não é “o bombeiro” que fez, são os bombeiros é que padecem.

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – Então, uma pessoa era sempre era o respeito.

Entrevistadora – Muito bem. Que deveres considera que a corporação tem para consigo?

Que deveres é que acha? A corporação tem alguns deveres, não é?

Entrevistado – Sim, sim.

Entrevistadora – Ou seja, há sempre deveres e há sempre obrigações.

Entrevistado – Bom, todos os dias é tentarmos... aqui temos cómodos para estarmos, o nosso... por exemplo, uma pessoa poder vir para aqui para o quartel e termos condições para estarmos.

Entrevistadora – Ok!

Entrevistado – Nós estamos aqui umas boas horas, não é? É assim, que isto é uma segunda nossa casa. Por exemplo, eu fui operado, estou de baixa, podia estar em casa, não, mas venho até aqui, estou aqui, converso. É assim, uma pessoa vem até aqui, que é assim: não vou estar em casa no meio de quatro paredes, a ver televisão, ao menos venho até aqui, tenho convivência, uma pessoa vai aprendendo algumas... temos colegas que fazem serviços: “Agora passou-se esta situação...” e trabalhamos e...

Entrevistadora – E vão partilhando, é isso?

Entrevistado – ... e vamos conversando assim, vamos...

Entrevistadora – Ok. Dos deveres que considera que a corporação tem para consigo, quais é que foram explicitamente apresentados? A formação, portanto, há bocado falou-me, não é?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – A formação foi logo, portanto, mal entrou disseram logo: “vai ter que ter formação.”?

Entrevistado – Sim, sim, sim.

Entrevistadora – Sim? E para além da formação, houve mais algum dever assim que tivesse...?

Entrevistado – Era, os deveres que... Por exemplo, ainda há dois anos fiz duas formações fora, são... para uma pessoa evoluir na carreira de bombeiro, fomos fazer umas formações fora. Todas as vezes que uma pessoa precisa de haver formações a corporação manda-nos as fazer dentro ou...

Entrevistadora – Ou no exterior.

Entrevistado – ... no exterior. No exterior que são unidades de formação que pertencem à Escola Nacional de Bombeiros.

Entrevistadora – Portanto, sente que de alguma forma os deveres têm sido cumpridos?

Entrevistado – Sim, sim, sim.

Entrevistadora – Ao longo do tempo, que tipo de expectativas foi desenvolvendo relativamente à corporação? E estamos a falar de dezoito anos, não é? Que expectativas é que foi desenvolvendo?

Entrevistado – Pois, é assim, uma pessoa, prontos, o desenvolver mesmo. É assim, eu vim para aqui, havia meia dúzia de carros, havia...

Entrevistadora – Portanto, está a falar em também ter mais condições, melhores...

Entrevistado – Mais condições de trabalho e tudo.

Entrevistadora – Mais equipamento, é isso?

Entrevistado – Sim, sim. Uma pessoa, há dezoito anos atrás, havia meia dúzia de carros, hoje o parque está aí cheio.

Entrevistadora – E a tecnologia também não era...

Entrevistado – Sim, sim.

Entrevistadora – ... não era a mesma, não é?

Entrevistado – Não era nada do que se pensa que é hoje.

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – Uma pessoa tem um incêndio grande, no computador consegue ver o incêndio grande e consegue trabalhar. Antigamente não. Antigamente uma pessoa tinha que dar uma volta ao incêndio todo.

Entrevistadora – Pois.

Entrevistado – Era às vezes andar horas e horas a pé.



Entrevistadora – Exatamente. Considera que todas as promessas feitas pela corporação foram até agora cumpridas?

Entrevistado – Sim, acho que foram cumpridas. Ou mais tarde, ou mais cedo, mas foram cumpridas.

Entrevistadora – Foram cumpridas.

Entrevistado – Umas mais devagar, mas é assim.

Entrevistadora – Ok. E quais os deveres que considera ter, enquanto bombeiro voluntário para com a corporação? Portanto, enquanto bombeiro voluntário, que deveres é que considera que tem para com a corporação?

Entrevistado – De servir. Porque é assim, o servir, uma pessoa servir à corporação serve as pessoas em si de fora, não é? A nossa disponibilidade, apesar de ser pouca, mas ter a nossa disponibilidade para vir ajudar. E a maior delas todas que é o sigilo.

Entrevistadora – Muito bem. E sente que tem cumprido esses deveres?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Muito bem. Perante o compromisso estabelecido, o que sente ter de dar em troca à corporação? Se é que sente que tem que dar alguma coisa em troca, não é?

Entrevistado – Sim. É assim, a ajuda, passa por ser a nossa ajuda, não é? Esta corporação fora os bombeiros não é nada.

Entrevistadora – Não existe, é quase como que não existisse.

Entrevistado – A associação no caso de não ter bombeiros, quem socorre? Ninguém.

Entrevistadora – Exatamente. Uma pergunta: uma vez que já tinha aqui, portanto, pessoas conhecidas, nomeadamente o seu pai...

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – ... e o seu avô, que até...

Entrevistado – O meu avô era só o alfaiate de serviço.

Entrevistadora – Sim, sim. Mas conquistou também, não é, trabalho aqui para a corporação?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Sente que o fato de conhecer, portanto essas pessoas que isso de alguma forma influenciou as obrigações que a corporação tinha consigo ou a forma como a corporação o vê a si, ou não?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Não.

Entrevistado – Apesar que tinha pai, era pai que tinha, aqui dentro não era pai.

Entrevistadora – Sim.

Entrevistado – Pai dos portões para fora.

Entrevistadora – Aqui dentro ele, na altura quando vim para aqui, era o subchefe.

Depois, entretanto, concorreu a chefe, que é o posto máximo dos bombeiros, neste momento, e então em termos de carreira de bombeiro, porque depois para elementos do comando são promovidos pelo presidente e assim é que são escolhidos. Mas, a carreira de bombeiro começa no mais pequenino até ao limite máximo é chefe. E então, o meu pai era chefe e então chefe aqui dentro... ainda hoje... está no quadro de honra, que é, uma pessoa diz na reforma, mas é o quadro de honra; ainda hoje entra aqui dentro é chefe, dos portões para fora é meu pai, aqui dentro...

Entrevistadora – É o chefe.

Entrevistado – O chefe.

Entrevistadora – Portanto, ou seja, conseguiam separar a questão das relações familiares aqui dentro.

Entrevistado – Sim, sim, sim. No dia em que entrei aqui dentro, no dia dezanove de novembro, de mil novecentos e noventa e quatro, o falecido comandante Américo disse-me: “Teu pai portões para fora, aqui dentro é subchefe. Subchefe isto, subchefe aquilo. Não há pai, não há nada” E, até à data de hoje, continua...

Entrevistadora – E foi assim sempre.

Entrevistado – Até há data de hoje.

Entrevistadora – Já tinha tido experiência anterior em funções similares àquelas que executa...

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – ... aqui nos bombeiros? Não?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – E ao longo da sua prática voluntária, já passou por alguma situação em que de alguma forma a organização, ou a corporação não tivesse cumprido com os deveres que estabeleceu consigo?

Entrevistado – Não, isso é difícil que não consigam cumprir, é. É assim, somos seres humanos, estamos lá fora, quando eles precisam, ajudam-nos.

Entrevistadora – Mas acha que a corporação consigo nunca falhou?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Não? Foi sempre... cumpriu sempre tudo...

Entrevistado – Cumpriu.

Entrevistadora – ... que disse e que...?

Entrevistado – Ou mais tarde, ou mais cedo cumpre sempre, nunca é... É assim, se há distribuição de material, sei lá, isto aqui começou sempre os mais graduados, os funcionários, depois vem para os voluntários, se não chega este mês, chega para o próximo, ou mais tarde ou mais cedo chega.

Entrevistadora – Quando falamos de distribuição de material está a falar de...

Entrevistado – Fardamento.

Entrevistadora – ... equipamento?

Entrevistado – Equipamento individual de proteção.

Entrevistadora – Ok. Que têm direito?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – É também esse um dever da corporação...

Entrevistado – É.

Entrevistadora – ... dar-vos, digamos, o...

Entrevistado – O material, sim.

Entrevistadora – ... o material?

Entrevistado – Sim. Para a nossa proteção.

Entrevistadora – É assim, uma pessoa geralmente, prontos, uma corporação uma pessoa dizer que não tem dinheiro, não é? Dá o que falta, dá calça, camisola, parka, que é aquele casaco vermelho de proteção, prontos, uma pessoa também investe algum, também investi algum dinheiro em fardamento meu, que é assim, tenho meu que comprei, que é assim: se uma pessoa, numa altura de verão vai para um incêndio, suja-se, quer chegar aqui, à noite, vem outra vez até aqui não tem fardamento, mas tenho o meu, está limpo, enquanto aquele está-se a lavar tenho outro para poder utilizar. É assim que uma pessoa vai fazendo.

Entrevistadora – Ok. E alguma vez acha que falhou nas suas obrigações para com a corporação?

Entrevistado – É assim, falhar uma pessoa falha...

Entrevistadora – É uma palavra forte, não é?

Entrevistado – Uma pessoa falha sempre. É assim, neste momento, por exemplo...

Entrevistadora – Então?

Entrevistado – ... estou a trabalhar, toca a sirene, não venho ou não posso vir, o patrão não me dispensa, estou a falhar.

Entrevistadora – Portanto... ou seja, sente que está a falhar, embora nessa situação é algo que não depende inteiramente de si, não é?

Entrevistado – Sim. Mas uma pessoa vê ali que está a falhar.

Entrevistadora – *Humhum*. Mas numa situação que depende única e exclusivamente de si, sente que alguma vez já falhou?

Entrevistado – Não, não. Sempre cumpri com... Uma pessoa sabe que quem está lá fora precisa de nós.

Entrevistadora – É essa um dos ideais que tem sempre presente?

Entrevistado – Sim, sim.

Entrevistadora – É saber, portanto, que há alguém que está lá fora e que precisa do vosso auxílio?

Entrevistado – Sim, sim. Sim. Isso é sempre. É assim, uma pessoa, nós também podemos precisar dele, não é? Nós bombeiros também precisamos dele, não é? Mas sabemos que as pessoas ali na rua podem precisar de nós...

Entrevistadora – Ok, sem dúvida.

Entrevistado – Uma pessoa tem que... basicamente, desde que entrei para aqui foi esse ideal que tive: a educação, o respeito e lá fora é que precisam de nós. Nós precisamos de nós também, precisamos dos nossos colegas, mas lá fora também precisam.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado – É sempre esse ideal que uma pessoa leva.

Entrevistadora – Muito bem.

Entrevistado – É assim, no meu tempo, tipo o meu pai ensinou-me assim e depois comecei a desenvolver esse sistema assim, prontos, levei sempre este ideal.

Entrevistadora – Muito bem. É quase como uns princípios, não é?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Já alguma vez foi avaliado no seu desempenho?

Entrevistado – É todos os anos.

Entrevistadora – Todos os anos?

Entrevistado – Sim, somos todos os anos avaliados.

Entrevistadora – E quando entrou, estava à espera de ser avaliado? Uma vez que entra como voluntário, estava à espera de ser avaliado?

Entrevistado – A avaliação existe há quatro anos. Não, quatro... cinco. Cinco anos que existe, não existe há mais.

Entrevistadora – Portanto, ou seja, desde o... desde o seu tempo todo em que é bombeiro voluntário...

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – ... só passou a ser avaliado há cerca de cinco anos, é isso?

Entrevistado – Quando começaram a nível nacional a ser...

Entrevistadora – E quando lhe falaram que ia ser avaliado, o que é que sentiu, o que é que achou?

Entrevistado – Não... acho que não tem lógica.

Entrevistadora – Na sua ideia, acha que não tem lógica. Porquê?

Entrevistado – Não tem lógica, então, nós somos voluntários estamos a ser avaliados para quê?

Entrevistado – Então, se somos voluntários para que é que serve sermos avaliados? Neste momento, é uma coisa que... o meu patrão não me avalia. Porque é que eu vou ser aqui avaliado? O voluntário...

Entrevistadora – Portanto, de alguma forma não concorda basicamente com a avaliação?

Entrevistado – Não. Não concordo, não concordo mesmo com isso.

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – Não tem lógica. Então, se viemos para aqui por gosto, viemos para aqui por gosto, estamos aqui por gosto, no fim ainda temos que ser avaliados!? Mas por que ideia?

Entrevistadora – E o resultado dessa avaliação...

Entrevistado – Passamos a ser profissionais. Isto é como quem diga: vocês treinam como voluntários, respondem como profissionais, então como profissionais. Isto não tem, não tem cabimento. Foi uma coisa que eu disse sempre que nunca tinha lógica. Também sou avaliador de quatro elementos e não gosto dessa lógica.

Entrevistadora – Ah... no seu caso é avaliado, mas também está numa posição de avaliador, é isso?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – De elementos mais jovens?

Entrevistado – Não. Por acaso, tenho dois mais velhos davam quase para ser meus pais.

Entrevistadora – Ai é? (risos)

Entrevistado – É.

Entrevistadora – Não, mas dentro da carreira.

Entrevistado – De carreira são mais...

Entrevistadora – Mais novos.

Entrevistado – Sou mais graduado do que eles.

Entrevistadora – Do que eles, exatamente. Não em termos de idade, mas em termos de antiguidade...

Entrevistado – De posto.

Entrevistadora – ... do posto.

Entrevistado – Do posto.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado – Sou mais graduado do que eles.

Entrevistadora – E quando, portanto, se confronta com os resultados dessa avaliação era o que estava à espera ou não?

Entrevistado – Sim. Sim.

Entrevistadora – Corresponde àquilo que estava à espera?

Entrevistado – Corresponde.

Entrevistadora – Corresponde?

Entrevistado – Nos primeiros anos, uma pessoa não estava muito habituada, agora corresponde, que uma pessoa começa a entender...

Entrevistadora – Quais são os parâmetros...

Entrevistado – É.

Entrevistadora – ... da avaliação?

Entrevistado – Nos primeiros anos, aquilo foi ...para entender aquilo custa. Que é assim, aquilo foi muito: “peguem lá, avaliem.” E as pessoas: “peguem lá, avaliem, como?” (*imperceptível*) não sabia nada. Aquele nosso governo, quando lança qualquer coisa: “Faz favor, peguem desenrasquem-se.”, que é o que nós temos. Uma pessoa vê, hoje em dia, na televisão que lançam as leis, vão lançar leis para isto “agora os senhores entendam as leis. Está feita para nós, agora vocês que se entendam, que estudem-na, que fazem o que quiser.

Entrevistadora – O que o leva a querer continuar a ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – É mesmo pela causa de ajudar as pessoas. É.

Entrevistadora – É uma causa, neste caso uma causa maior...

Entrevistado – É. Já são dezoito anos, já um bichinho muito grande que está cá dentro.

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – Apesar de ter uma filha que está nos escuteiros, pediram-me ajuda e tudo, “ajudo, sim senhor.”; vestir uma segunda farda não visto. Só bombeiro.

Entrevistadora – Ai porque ela queria puxar o pai para os escuteiros, é isso?

Entrevistado – Não. Os escuteiros de Fafe são pouquinhos e então, penso que queriam subir e eu disse: “ajudar, ajudo, presto tudo o que for preciso. Agora, vestir uma segunda farda não visto.”

Entrevistadora – É muito fiel à sua farda de bombeiro, é isso?

Entrevistado – Tenho gosto, são dezoito anos, já dá uma boa vida, não a tiro.

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – Não vou pôr outra farda por fora, por trás. Peçam-me o que quiser, posso ajudar, tudo e mais alguma coisa; vestir uma segunda farda, não. Não é dos meus planos.

Entrevistadora – Que tipo de recompensas têm ao ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – Nenhumas. Agora, não temos nenhuma. Tínhamos na escola, tínhamos na saúde, tínhamos tanta coisa, e agora....até descontos nos estudos filhos tínhamos. Agora, não temos nada, tiraram-nos tudo.

Entrevistadora – Portanto, quando fala na escola que já...

Entrevistado – Tínhamos descontos.. Tínhamos desconto em propinas.

Entrevistadora – Ah, muito bem. E na saúde tinham...?

Entrevistado – Tínhamos isenção. Agora penso que houve aí um bocado de guerra, que, na altura, quando os dadores de sangue fizeram, isso está outra vez, outra vez com isenção.

Entrevistadora – Com isenção.

Entrevistado – Mas tiraram tudo, tudo.

Entrevistadora – Portanto, neste momento, sente que não tem recompensas, é isso?

Entrevistado – A única recompensa que nós temos... aquilo não é uma recompensa; aquilo é dizer assim: temos aqui o bombeiro preso para no verão ter os piquetes de incêndios. O estado dá uma recompensa. Aquilo não é recompensa nenhuma. Dá quarenta e um euros em vinte e quatro horas, que dá um euro e pouco por dia, que não dá uma pessoa dizer assim: se vier para aqui e vou fazer um lanche e vou buscar o lanche ali em baixo ao Pingo Doce, metade do dinheiro vai à vida, não ganha nada, não é? Está aqui mesmo... dizer assim; “estou para o lanche”, é aquilo é dizer assim mesmo para uma pessoa estar aqui presa por vinte euros, das oito da manhã às oito da noite são vinte euros, vinte euros e meio, ao todo isso são quarenta e um euros. É mesmo para dizer assim: para as pessoas estarem aqui presas.

Entrevistadora – Mas essa recompensa monetária foi a forma, digamos...

Entrevistado – É só nos três meses de verão que dão.

Entrevistadora – ... mas para assegurar que existia sempre aqui...

Entrevistado – É só mesmo para o efeito que fazem isso. É mesmo só para efeito, dizer assim: as pessoas estão aqui seguras, temos piquetes seguros.

Entrevistadora – Ok. É mesmo para assegurar pessoal suficiente...

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – ...para no caso, portanto, está-me a falar do verão, por causa da questão dos incêndios, não é?

Entrevistado – Sim, sim.

Entrevistadora – Para vocês é uma época bastante complicada, não é? Muito bem. Alguma vez pensou em abandonar a corporação?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Nunca lhe passou pela ideia sair dos bombeiros?

Entrevistado – Não. Não.

Entrevistadora – Não. Muito bem.



Entrevistado – Mesmo quando a pessoa que mais me inspirava aqui dentro saiu, eu andei assim um bocado tremido, mas nunca pensei...

Entrevistadora – Fala do seu pai?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – O que o fez permanecer e querer continuar todos os dias a ser bombeiro?

Entrevistado – Aí está, bem continua o bichinho...

Entrevistadora – A tal causa que me falou há bocado?

Entrevistado – A causa. A causa do voluntariado e dizer assim, uma pessoa estar aqui para ajudar, sempre a ajudar.

Entrevistadora – Mas tem orgulho em dizer que é bombeiro voluntário?

Entrevistado – Tenho.

Entrevistadora – Tem?

Entrevistado – Tenho. Não tenho vergonha. Nem tenho vergonha de sair daqui e andar com a farda vestida. É um orgulho.

Entrevistadora – É um orgulho pessoal, não é?

Entrevistado – É. São dezoito anos.

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – Uma pessoa não tem vergonha se chegar ali (*imperceptível*) “sou bombeiro”; não, não tenho.

Entrevistadora – Muito bem. Considera que o ambiente da corporação é amigável, é um ambiente em que existe apoio? O que é que considera?

Entrevistado – É assim, é muito complicado explicar, porque é assim, todos nós temos feitios diferentes, todos nós temos horas diferentes, não é?

Entrevistadora – Quando fala em “todos nós” quantos são?

Entrevistado – Oitenta.

Entrevistadora – Cerca de oitenta?

Entrevistado – Oitenta bombeiros. Sim, é muito complicado. Não tenho feitio, eu ando sempre... não é? Nós não temos o feitio todos iguais.

Entrevistadora – Sim, sem dúvida.

Entrevistado – É capaz de um estar até mais bem-disposto e estar coisa, mas outro está mal disposto e até faz uma crítica. Às vezes a crítica não cai bem. Bem, isso é um

bocadito complicado essa... uma pessoa poder... o amigável, bom, nós aqui somos todos amigos, somos todos colegas, mas às vezes pode haver um bocadito de divergências por causa da reação, da maneira de uma pessoa entender uns dos outros.

Entrevistadora – Como é que classifica então o ambiente?

Entrevistado – Pronto, é um ambiente bom, bom. Se disser assim, pronto, há horas, por exemplo, uma pessoa, na altura do verão, se chegar aqui se calhar é capaz de nos ouvir às vezes a resmungar uns com os outros, mas também é derivado às horas, do cansaço. É assim, uma pessoa, supusemos, se chegar aqui e se estiver aqui uma manhã sem fazer nada, uma pessoa anda bem, nos serviços de ambulância, ou assim; agora, se chegar aqui de manhã, às oito da manhã, vai para o mato, chega aqui às três, quatro da tarde, cansado e tudo, uma pessoa às vezes... como já me aconteceu, chegar aqui às três da tarde, ir almoçar, estar a meter a primeira garfada no meio da boca e “incêndio outra vez!”, ei pá, não sei, anda tudo para ir ao ar, uma pessoa:” Fogo, nem um minuto para comer temos! Dai-me um minuto, ao menos.” E às vezes é comer no meio do monte, encostado à sombra a comer com o prato na mão, nos vão lá levar de comer. Uma pessoa anda ali horas e horas e horas.

Entrevistadora – Ou seja, então é mais às vezes o cansaço, não é?

Entrevistado – É, é. Às vezes é mais mesmo o cansaço e chega ali a uma certa altura já começa a ser um bocadinho...

Entrevistadora – Uma pessoa já não está tão tolerante, tão compreensivo.

Entrevistado – Nós temos aqui zonas, ali zonas que uma pessoa subir e descer o monte, às vezes começa a cansar e depois às vezes é sobe, desce, sobe, desce, agora vai para ali, agora vem para aqui e depois se as pessoas, se a população em si ajudasse... às vezes ainda nos caiem em cima.

Entrevistadora – É difícil lidar com essas...

Entrevistado – Muito.

Entrevistadora – ... situações, ou seja...

Entrevistado – Muito, muito. Nós estamos...

Entrevistadora – ... em que vocês sentem que de alguma forma estão a dar, ou seja, estão a abdicar de tempo com a vossa família, estão a dar tempo...

Entrevistado – Para ajudar os outros e às vezes estamos a levar nas orelhas da população

Entrevistadora – Como é que, nessas alturas, reagem, como é que vocês fazem?

Entrevistado – Eu desde que tive um que me quis matar, desde de bater, isso já não sei o que hei-de reagir. Mas, eu não ligo.

Entrevistadora – Tentam desvalorizar, é isso?

Entrevistado – Não liga.

Entrevistadora – Não ligar.

Entrevistado – Uma primeira medida de ajuda é a GNR para vir tirar de lá as pessoas, identifica e depois (*imperceptível*). E depois, quando chegar aqui, com calma uma pessoa vai ver o que vai fazer. Cheguei aqui há uns anos, aqui quando ardeu virado à Cercifafe, um senhor a dizer que ia buscar a caçadeira a casa para me matar. (*Risos*) “não é nada comigo.”

Entrevistadora – É complicado realmente. Há reconhecimento pelo bom trabalho?

Entrevistado – Há.

Entrevistadora – De que forma?

Entrevistado – Nas medalhas. Uma pessoa leva o reconhecimento com as condecorações, com as medalhas. É uma alegria, por exemplo, agora... dezoito...eu só recebo a minha medalha de vinte e anos em dois mil e quinze. Mas é uma alegria, uma pessoa quando vai ali ao meio... Vinte anos é qualquer coisa.

Entrevistadora – Claro, sim.

Entrevistado – Vinte anos a servir a população é um gosto.

Entrevistadora – É o tal orgulho, não é?

Entrevistado – É.

Entrevistadora – Exato. Sente que a sua opinião é ouvida?

Entrevistado – É. Uma pessoa quando dá a sua opinião perante... é assim, a nossa opinião no grupo. Por exemplo, nós estamos divididos em secções. Uma pessoa quando dá a nossa opinião dá ao nosso chefe de secção, depois o nosso chefe de secção é que a leva ao comando.

Entrevistadora – Às outras patentes, sim.

Entrevistado – Aos elementos de comando. Geralmente, nós reunimos com a secção, damos as nossas opiniões e depois vamos ver... Primeiro, reunimos os chefes de cada equipa, damos as opiniões, depois expomos à secção toda e, a partir daí, a que

for a melhor ideia, depois ainda vai ser alterada através da secção toda, levamos ao chefe, depois o chefe é que leva a ideia ao comando. É construída entre todos.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado – A nossa opinião é construída entre todos. Posso dar uma opinião, mas não ser bem daquela maneira mas o colega dizer: “Olha, alteramos isto, isto e isto.”. Fica aceitável. Fica aceitável, prontos, é uma opinião aceitável, que ajudou, construímos todos entre nós. Nós chegamos ao nosso chefe: “Fica assim.” Prontos, nós entre nós entendemo-nos, ajustámos isto, fica assim.

Entrevistadora – Muito bem. E o seu trabalho sente que tem influência na corporação?

Entrevistado – O meu trabalho pessoal?

Entrevistadora – Sim, sim.

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Sim?

Entrevistado – Sim tem, porque me ocupa muito tempo, não posso vir aqui...só ao fim de semana mesmo é que dou mais tempo, quando não trabalho ao sábado todo o dia, então dá-me mais tempo para vir até aqui.

Entrevistadora – Sim. Mas sente, por exemplo, que, portanto, aquilo que neste caso oferece à corporação...

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – ...portanto, estamos a falar, porque é assim, eu sei que são equipas, não é?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Mas depois, dentro de uma equipa também há a pessoa individualmente, não é?

Entrevistado – Sim, sim, sim.

Entrevistadora – No seu caso específico, sente que aquilo que faz... *hummm* portanto, que tem peso, ou seja, é algo que faz a diferença?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Ou não?

Entrevistado – (*imperceptível*) É assim, entre todos, não é? Uma pessoa, na minha equipa faz

Entrevistadora – Até pelos seus anos de experiência também.

Entrevistado – Sim. Na minha equipa faz.

Entrevistadora – Faz?

Entrevistado – Naquela equipa que eu lidero faz.

Entrevistadora – Podia-me dar, por exemplo, um exemplo.

Entrevistado – Sim. Uma pessoa às vezes... por exemplo, tenho colegas meus que ... por exemplo, eu chego aqui se não houver que fazer, vou a primeira coisa ver é as ambulâncias; há uma coisa que, uma pessoa chega aqui... pronto, depende muito do chefe. Se eu chego aqui, vou ver as ambulâncias, se estão direitinhas, vamos organizá-las, se têm lençóis, cobertores, se está tudo...o oxigénio, se está tudo devidamente. Se acontecer alguma coisa, prontas para o operacional; os carros de incêndio, uma pessoa vai ver se tem o material no sítio, se alguma coisa está danificada. Faço isso. É assim, há pessoas, há chefes que chegam aqui, que não.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado – Diz ao motorista: “vai ver!”, ou diz ao coisa. Eu não, pego no meu grupo e vamos todos ver.

Entrevistadora – Portanto, é chefe, neste momento?

Entrevistado – Não. Sou bombeiro de segunda classe.

Entrevistadora – Ah, mas tem uma equipa...

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – ...que também está a chefiar, é isso?

Entrevistado – Sim, sim.

Entrevistadora – E a sua atitude, por aquilo que eu entendi, na chefia é dando um bocadinho... é fazendo primeiro...

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – ...dando o exemplo, é isso?

Entrevistado – Sim, sim. Uma pessoa fazendo... porque é assim, há sempre aquele bombeiro: “Ah, mandar! Ah, manda e não vai? Só vai...”. perguntam... É assim, eu, desde sempre, tenho uma coisa, fui sempre curioso em ver o material, porque é assim: uma pessoa sai com o carro para um incêndio, há bombeiros que vêm com o material está de uma maneira, depois chega ali já está de outra; uma pessoa de serviço tem que deitar os olhos, porque ele está sempre a mexer no material, já está dentro do carro, mas não está no sítio certo. Às vezes está ao lado, outras... Por isso,

uma pessoa convém sempre dar uma volta. E há pessoas que depois chegam, uma pessoa, na hora do sinistro: “âh, âh, âh...!??”

Entrevistadora – Não está operacional, pois.

Entrevistado – O material está lá, só que o bombeiro fica: “Onde é que está, não está...!! âh, âh, âh...!??” Fica naquele empasse...

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – E muitas vezes vem à nossa beira: “Onde é que está o material?”, “Ai vai ver a tal sítio, vai ver àquela gaveta que ele está lá.” Pronto, e eu sou diferente porquê? Sei muito bem que isso acontece, eu chego aqui: “vamos ver onde é que está o material, se está no sítio, se não está, onde estão, onde não está, se houver alguma coisa, uma pessoa: “Ó fulano, vai buscar aquilo.” Mas como chegou aqui foi ver os carros, sabe que não está no sítio correto, mas vai buscar ao outro sítio onde o puseram e depois põe no sítio correto.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado – Porque é mesmo... é assim, porque é assim, uma pessoa fazendo isso, o que é que os colegas estão a fazer? A tirar as dúvidas sobre que material têm, ou às vezes uma pequena dúvida ou assim e vão revendo o material que está. É uma coisa boa, porque é assim, pelo menos uma pessoa sabe o material, quando está operacional, está sempre ali o material.

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – E uma pessoa, indo nós assim sabemos que o carro está visto por nós e que está tudo direitinho, sabemos que se formos para um incêndio está ali o material.

Entrevistadora – Exatamente. Claro. Considera justo o tratamento dado pela corporação em relação a bombeiros voluntários e bombeiros profissionais?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Mas porquê?

Entrevistado – (*silêncio*) Porque é assim: o bombeiro trabalha, entra às nove, pronto, o horários dos profissionais, estão como profissionais a trabalhar, saem à horinha deles. Trabalhamos como profissionais... sou voluntário, mas trabalhamos como profissionais, em nome do voluntário, mas trabalham como profissionais. A partir daí, se aparecer aqui ao fim de semana uma vez é muito. A própria instituição havia

de os informar, dizer: “ É assim, senhores fulanos, os senhores também têm voluntariado.” Então, isto é coisas que às vezes cria um bocadinho de mau estar. Sabe-se que eles andam o dia inteiro com ambulâncias, com ambulâncias, sim senhor, mas dar ou três horas não custa nada. Eu também saio do meu trabalho e venho para aqui, não me custa nada vir. É preciso ter gosto. A minha filha em casa: “Ó pai, não vás!”, “Não, hoje vou um bocadinho até aos bombeiros!”, principalmente ou à sexta ou assim venho até aqui, ou às vezes ao sábado o dia inteiro passo por cá. Agora, é assim, há aqueles senhores: “Ah, porque uma pessoa anda todo o dia a conduzir, anda com doentes, anda...”, “Ó pá, sim senhor. Eu também andei o dia inteiro com o meu carro, com a carrinha nas mãos a distribuir coisas e chego a casa quero é descansar. Mas não, venho até aqui,”, que aqui conduzo, ou vou ao lado, ou assim. Por isso, devia de ser mais um bocadinho de incentivo por parte da... aos profissionais para eles estarem cá mais.

Entrevistadora – Incentivo ou haver mais rigor? Não percebi.

Entrevistado – Não, não, não. É assim, rigor não se pode ir muito por rigor, porque eles também andam o dia inteiro com ambulância e a lidar com...

Entrevistadora – Sim. Mas aquilo que eu estava a dizer era ser mais obrigados ou incentivados?

Entrevistado – Não, incentivados a vir...

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado – ... a virem cá ao voluntariado, dizer: “Senhores fulanos, se és... sim senhora, muito bem. Mas precisam de cá vir, também fazem...

Entrevistadora – Mas sente que ninguém os chama a atenção também, é isso?

Entrevistado – Não. Pouco, pouco.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado – Não incentivam muito.

Entrevistadora – Têm na corporação algum tipo de lema? Se existe algum lema?

Entrevistado – Vida por vida.

Entrevistadora – Vida por vida?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Identifica-se com esse lema?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Sim? Ok!

Entrevistado – Mas muito.

Entrevistadora – Mas muito (*risos*).

Entrevistado – Muito. Às vezes...

Entrevistadora – Para finalizar...

Entrevistado – Já pus a minha vidinha muitas vezes em risco, muitas, muitas vezes. Às vezes fazem-se coisas que se... cheguei e pensei à noite. De dia fui lá outra vez e dizer assim: de dia não entrava lá, mas de noite estive lá.

Entrevistadora – Pois.

Entrevistado – Dizer: eu estive naquele sítio ali em baixo, naquele fundo e agora não vou lá. Mas de noite fui. Uma pessoa de noite não vê tão bem.

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – De noite uma pessoa não vê, de dia chega lá: “Que é isto?! Eu estive ali em baixo!! Sou tolinho!”, uma pessoa bate mal da cabeça.

Entrevistadora – O que é que acha que o leva... ou seja, existe muito risco na vossa actividade?

Entrevistado – Sim, muito, muito mesmo.

Entrevistadora – Esse risco, de alguma forma é algo também que lhe dá alguma adrenalina...

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – ... ou é algo que lhe faz...

Entrevistado – Uma pessoa às vezes tem que correr um bocadinho de risco.

Entrevistadora – É algo que também gosta?

Entrevistado – Sim. Uma pessoa às vezes tem que correr um bocadinho de risco. Por exemplo, ao fim de quarenta horas, como eu estive, no monte, quarenta horas, se uma pessoa não correr um bocadinho de risco, levar o carro àquele sítio para uns colegas que já estão exaustos e tudo, uma pessoa se não correr um bocadinho de risco, mas (*imperceptível*) não consegue, o incêndio ainda progride mais.

Entrevistadora – Mais.

Entrevistado – Uma pessoa às vezes tem que pisar assim um bocadinho o risco para mesmo ajudar.



Entrevistadora – Qual é a sua opinião relativamente à gestão dos bombeiros na corporação?

Entrevistado – Gestão como?

Entrevistadora – À gestão, ou seja, estamos a falar, há bocado falou – não é? – há cerca de oitenta bombeiros...

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Gerir estes recursos, porque são recursos humanos, não é?

Entrevistado – Sim, sim.

Entrevistadora – Sejam eles voluntários ou profissionais. Portanto, gostava, para finalizarmos, saber qual é que é a sua opinião em relação à gestão.

Entrevistado – Gestão monetária, ou em termos de homens?

Entrevistadora – De homens.

Entrevistado – De homens.

Entrevistadora – À gestão de, portanto, da afetação dos recursos, a distribuição, a organização.

Entrevistado – É assim, isto... porque é assim, primeiro, estamos divididos em postos, não é? Praticamente, é assim, estar dividido em posto, há as chefias que são o topo mais alto, depois há as chefias intermédias, são os bombeiros de primeira classe e assim. Agora, está dividido por equipas e, claro, temos hierarquias.

Entrevistadora – E sente que as coisas funcionam melhor ou pior quando tinham...?

Entrevistado – Funcionam melhor. Que antigamente era assim: era um chefe para vinte e sete bombeiros.

Entrevistadora – E atualmente?

Entrevistado – É um chefe, é um subchefe, são dois bombeiros de primeira...já está dividido. Portanto, são vinte e quatro agora. E então, tem sempre chefias intermédias, prontos, e há sempre aquele mais... depois há aquele sempre que é o bombeiro cá, mais rigor. Por exemplo, ou sou aquele bombeiro: brinca-se, brinca-se, trabalha-se, trabalha-se. Estamos a trabalhar, estamos a trabalhar, se é para a brincadeira, é para a brincadeira.

Entrevistadora – Portanto, em termos de postura, na sua opinião, acha que está melhor?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – E há bocado estava-me a falar da gestão monetária, não é? Porque também...

Entrevistado – É complicado.

Entrevistadora – É?

Entrevistado – E principalmente temos o Estado, cada vez fecha mais a mão e tudo, é um bocadinho...

Entrevistadora – Mas têm sentido diferenças aqui, especificamente na vossa corporação?

Entrevistado – É assim, a parte mais de dinheiros e tudo é assim, não estou muito ciente disso, porque é assim: isso é mais para a parte de sócios. Nós aqui em baixo...

Entrevistadora – Ok, está bem.

Entrevistado – ... é o que pede e é isto...

Entrevistadora – E vão cumprindo, exatamente.

Entrevistado – É cumprido. Quem tem a ver com contas é os associados, isto aqui é voluntariado, não tem nada a ver...

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado – ...em parte, como uma pessoa costuma dizer, de cima. É secretaria a parte de cima. É tudo... uma pessoa não tem nada a ver. Para nós, é o favor, é ajudar e...

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – ... precisamos deste material ou disto; é só (*imperceptível*) como sabe ouve as pessoas de fora a dizer e vê-se na televisão...

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – ... operações de falência.

Entrevistadora – Ok. Pronto, resta-me agradecer a sua disponibilidade e a sua colaboração para com o meu estudo, está bem?

Entrevistado – Está. De nada.

Entrevistadora – Pronto, muito obrigada.

Entrevistado – Obrigado eu.

Grelha de Observação durante a Entrevista		
Entrevistado nº. 3      Hora de Início: 21h:12      Hora de Fim: 21h:34      Duração: 22'40''		
Data de Realização: 15/04/2013      Local de Realização: Sala de aulas dos BVF		
Idade: 35 anos      Género: Masculino      Escolaridade: 12º ano      Estado civil: Solteiro      Filhos: -----		
Profissão: Assistente operacional no hospital      Situação face ao emprego: Empregado		
Anos de Experiência Voluntária: 21 anos      Posto: Bombeiro de 1ª classe		
Dimensões	Indicadores	Observação/Comentários
<b>Ambiente Externo</b> (condições circunstanciais)	<b>Tipo de Local</b>	
	Local Público ou Privado?	Privado.
	<b>Características do Local</b>	
	Deserto ou Movimentado?	Sala disponibilizada para o efeito e sem movimento durante a entrevista.
	Familiar ao entrevistado ou desconhecido?	Familiar ao entrevistado.
	Calmo ou ruído?	Calmo no decurso da entrevista.
	Adequado ou inadequado à situação de entrevista?	Adequado.
<b>Interação</b> (condições interaccionais)	<b>Entrevistado</b>	
	Sozinho ou acompanhado?	Sozinho.
	<b>Proximidade dos Actores</b>	
	Conhecimento prévio entre entrevistador e entrevistado	Conhecimento prévio no âmbito da formação profissional.
	Tipo de relação entre ambos (inexistente, profissional, familiar, escolar...)	Profissional e pontual (cingiu-se ao período da formação, sem qualquer contacto posterior).
	<b>Relação Estabelecida na Entrevista</b>	
	Colaborante ou não colaborante?	Colaborante.
<b>O Entrevistado</b> (condição de entrevistado)	<b>Postura / Atitude enquanto entrevistado</b>	
	Grau de à vontade/constrangimento com a situação (inicial/ final/ global)	Constrangimento global.
	Manutenção, alteração ou oscilação da postura/ atitude no decorrer da entrevista	Postura colaborante, embora ansiosa durante toda a entrevista.
	Níveis de ansiedade (pouco, muito, não relevante)	Ansiedade generalizada e relevante.
	Comunicação não-verbal (gestos, expressões faciais, silêncios)	Pobreza de gestos e expressões faciais.
	Fluência do discurso/ expressão oral	Fluência e expressão oral razoável.

## **Entrevista**

### **Sujeito 3**

Entrevistadora – Ora, boa noite

Entrevistado – Boa noite.

Entrevistadora – Em primeiro lugar, obrigada por colaborar neste estudo. A primeira questão: há quanto tempo é voluntário?

Entrevistado – Há vinte e um anos.

Entrevistadora – E ser voluntário sempre foi um dos seus projectos de vida?

Entrevistado – Sim, sempre.

Entrevistadora – Sempre. O que o motivou a ser voluntário?

Entrevistado – Gostar de ajudar o próximo e se calhar também o meu pai já ser voluntário.

Entrevistadora – Mas o seu pai era voluntário, bombeiro?

Entrevistado – Era bombeiro voluntário.

Entrevistadora – Era bombeiro voluntário. Ok. Então, pronto, uma coisa é: nós podemos ser voluntários, não é, noutras instituições!? Portanto, um dos motivos que o levou a ser bombeiro voluntário, prende-se com esse laço familiar?

Entrevistado – Sim, já frequentava os bombeiros com o meu pai.

Entrevistadora – *Hum, hum.*

Entrevistado – Ainda era criança e já vinha para os bombeiros.

Entrevistadora – Com que idade?

Entrevistado – Talvez seis/ sete anos.

Entrevistadora – Então cresceu um bocadinho neste meio?

Entrevistado – Um bocadinho aqui dentro. Sim, sim.

Entrevistadora – Ok. E teve outros motivos para ser bombeiro voluntário para além dessa, dessa herança, digamos, familiar?

Entrevistado – Não, praticamente foi isso. Depois entrei num pequeno concurso de manobras e desporto e fiquei por cá, até hoje.

Entrevistadora – Mas esse concurso era...?

Entrevistado – De cadetes, até aos 16 anos, que é montagens de linhas de mangueiras, pistas de obstáculos.

Entrevistadora – Mas, era um concurso para recrutar novos bombeiros ou foi uma prova desportiva?

Entrevistado – É uma prova que fazem a nível nacional, neste caso para cadetes.

Entrevistadora – Mas para recrutar novos bombeiros? Ou, não estou a perceber... já era bombeiro, nessa altura?

Entrevistado – Já era bombeiro.

Entrevistadora – Ahh, já era bombeiro.

Entrevistado – Só que é até aos quinze; dos doze aos quinze que se pode participar.

Entrevistadora – Ok. E ganhou essa prova?

Entrevistado – Não, não ganhámos. Aquilo é equipas, por equipas. Mas, não ganhámos.

Entrevistadora – Muito bem. Já tinha tido experiências anteriores de voluntariado?

Entrevistado – Não. Fazia parte...era escuteiro; depois tive que abdicar porque tinha de ser uma coisa ou outra.

Entrevistadora – Claro. Mas foi escuteiro antes?

Entrevistado – Fui escuteiro.

Entrevistadora – Muito bem. O que significa para si ser voluntário?

Entrevistado – Ser voluntário... ajudar, principalmente ajudar o próximo, quem mais necessita.

Entrevistadora – Muito bem. E o que significa para si ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – Se calhar também, neste caso ajudar mas às vezes arriscar um bocadinho para salvar principalmente pessoas e bens.

Entrevistadora – Neste caso para si, o ser bombeiro inclui um risco? É isso?

Entrevistado – Também, um risco.

Entrevistadora – Ok. Falou-me há pouco, portanto o seu pai é bombeiro ainda?

Entrevistado – Ainda é bombeiro.

Entrevistadora – Ainda é bombeiro. Disse-me também que no fundo o facto de ter o seu pai bombeiro, isso influenciou na sua decisão. E sente que isso de alguma forma possa ter influenciado as obrigações ou a atitude que a corporação tem para consigo ou o facto de ter aqui um familiar em nada interfere?

Entrevistado – Não interfere em nada. Neste momento já somos mais familiares cá.

Entrevistadora – Ah, ou seja, tem mais família cá?

Entrevistado – Mais um irmão e cunhada.

Entrevistadora – Ahh, isto então é uma família de bombeiros (*risos*)!

Entrevistado – É uma família de bombeiros.

Entrevistadora – É mesmo tradição?

Entrevistado – É (*risos*).

Entrevistadora – Exactamente. O que o liga à corporação de bombeiros? Tem algo assim que o ligue?

Entrevistado – *Hum...* como é que hei-de dizer. Se calhar nada em especial; só mesmo o ajudar e sinto-me bem cá na corporação.

Entrevistadora – Muito bem. Ou seja, para si é gratificante ser bombeiro?

Entrevistado – É gratificante.

Entrevistadora – Muito bem. Passou, então, por algum processo de selecção, ou seja, há pouco falou-me, portanto, nesse concurso, mas já percebi que nesse concurso já era bombeiro, quando participou, não é?

Entrevistado – Sim, já era bombeiro.

Entrevistadora – Para ser bombeiro, para entrar para a corporação, passou por algum processo de selecção?

Entrevistado – Na altura, não.

Entrevistadora – Como é que era então na altura?

Entrevistado – Só tinha catorze anos, ainda não podia fazer serviço; depois, mais tarde, com dezoito anos fiz a escola a bombeiro de 3ª e já se vai seleccionando um pouco.

Entrevistadora – Portanto, está-me a falar de uma formação que teve. É isso?

Entrevistado – Formações. Chama-se formação inicial de bombeiro.

Entrevistadora – Formação inicial de bombeiro. E estava à espera de receber essa formação?

Entrevistado – Se calhar da forma como foi, não. Porque há várias áreas que nunca tinha lidado com elas.

Entrevistadora – Portanto, não imaginava que fosse assim. Pelo que estou a entender, foi uma formação completa? É isso?

Entrevistado – Foi uma formação completa, desde a construção civil, electricidade, coisas que nunca tinha lidado no dia-a-dia.

Entrevistadora – Exacto. E considera que retirou mais-valias dessa formação?

Entrevistado – Sim, de todas as formações retiramos sempre algumas mais-valias.

Entrevistadora – Sim, sem dúvida. Quando entrou para a corporação, qual foi o compromisso que esta, portanto, que esta corporação estabeleceu consigo?

Entrevistado – A corporação para comigo, criar o bem-estar, acho que é o principal o bem-estar de quem está cá dentro, ou para quem entra, para que possa continuar cá durante vários anos.

Entrevistadora – Sente isso?

Entrevistado – Sinto.

Entrevistadora – Muito bem. Que deveres considera que a corporação tem para consigo?

Entrevistado – Deveres? Se calhar não considero deveres.

Entrevistadora – Mas, está a pensar nalguma coisa, em específico?

Entrevistado – Não, porque eu estou cá mesmo porque gosto de ajudar, não para receber nada em troca.

Entrevistadora – Muito bem. Portanto, na sua forma de ver e de estar aqui nos bombeiros, ou seja, acha que a corporação não tem deveres para com o bombeiro voluntário, é isso?

Entrevistado – Não, desde que crie as condições para estarmos cá.

Entrevistadora – E, essas condições, considera deveres ou não chamaria deveres?

Entrevistado – Se calhar não chamaria deveres.

Entrevistadora – Então chamaria o quê, por exemplo?

Entrevistado – Não me está a surgir o nome. Mas, neste momento estamos já com melhores condições e agora vamos ficar ainda melhor com as obras de requalificação.

Entrevistadora – Muito bem, exactamente. Ok. Ao longo do tempo, que tipo de expectativas foi desenvolvendo relativamente à corporação? Estamos a falar de 21 anos, não é, como bombeiro voluntário. Isso é uma vida, quase...*(risos)*

Entrevistado – Sim *(risos)*.

Entrevistadora – De certeza que foi desenvolvendo várias expectativas. Quais, por exemplo?

Entrevistado – As minhas expectativas, é fazer sempre cada vez mais e melhor para ajudar.

Entrevistadora – Ou seja, no sentido de... está a falar do seu desempenho?

Entrevistado – Do meu desempenho e formações que a corporação proporciona; eu aproveito para...

Entrevistadora – Para entrar, é isso?

Entrevistado – Para entrar, sempre que posso.

Entrevistadora – E essa formação que me está a falar, não pode ser considerada um dever da corporação para convosco?

Entrevistado – É assim, também tem que criar condições para...

Entrevistadora – Como há bocado falou em criar condições, não é?

Entrevistado – As condições e formações para que estejamos preparados para qualquer situação.

Entrevistadora – Porque vocês aqui fazem determinadas situações que requerem muita técnica, não é – e isso tem que ser aprendido nalguma formação, não é?

Entrevistado – Sim, sim. Temos formações sempre ao longo do ano.

Entrevistadora – Já participou em quê, por exemplo?

Entrevistado – Participar, em quê?

Entrevistadora – Em formações.

Entrevistado – Formações de desencarceramento, socorrismo já várias, vários cursos.

Entrevistadora – Portanto, vão sendo actualizados. É isso?

Entrevistado – Sim, além de formação contínua, durante o ano, depois vou fazendo, vamos fazendo cursos para aperfeiçoar, aperfeiçoar ou aprender novas técnicas que surjam.

Entrevistadora – Muito bem. Considera que todas as promessas feitas pela corporação, foram até agora cumpridas?

Entrevistado – De certa parte sim. Certa parte.

Entrevistadora – E quais os deveres que considera, enquanto bombeiro voluntário, ter para com a corporação?

Entrevistado – Trabalhar sempre sem estar à espera de receber nada em troca.

Entrevistadora – Ok. Portanto, o trabalho gratuito? Não é, se assim se pode dizer.

Entrevistado – Gratuito.

Entrevistadora – Até que ponto sente que cumpre esses deveres?

Entrevistado – Se calhar às vezes podia-se cumprir ou tentar cumprir melhor. Mas...



Entrevistadora – Como por exemplo? Quando me diz: «tentar cumprir melhor», como assim?

Entrevistado – Às vezes também o trabalho, também...

Entrevistadora – O trabalho, extra o voluntário? Portanto, a sua profissão, não é.

Entrevistado – A minha profissão também ocupa bastante tempo às vezes e não é possível dar tantas horas.

Entrevistadora – Tantas horas como aquelas que gostaria. É isso?

Entrevistado – Sim, sim.

Entrevistadora – Ok. Mas, sente que tem esse dever para com a corporação, de dar o máximo de horas possível? É isso?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Muito bem. Perante o compromisso estabelecido, o que sente que tem de dar em troca à corporação? Porque houve um compromisso assumido?

Entrevistado – Sim, sim.

Entrevistadora – Um compromisso entre a corporação e, neste caso, a sua pessoa enquanto bombeiro voluntário. Sente que tem que dar alguma coisa em troca?

Entrevistado – *Humm...* acho que não tenho...o trabalho como voluntário só.

Entrevistadora – O seu serviço, o tempo...

Entrevistado – O meu serviço, o meu tempo.

Entrevistadora – Já tinha tido experiência anterior em funções idênticas ou similares àquelas que desempenha aqui nos bombeiros voluntários?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Não?

Entrevistado – Não. Agora tenho trabalho no Hospital e conduzo uma ambulância de transporte de doentes. É quase a mesma coisa.

Entrevistadora – Exactamente, era o que eu estava a pensar (*risos*). Ok. Mas, essa profissão já aconteceu depois de ser bombeiro?

Entrevistado – Depois, sim sim.

Entrevistadora – O facto de ser bombeiro ajudou, por exemplo, no acesso a essa profissão?

Entrevistado – Ajudou.

Entrevistadora – Em termos de experiência, por exemplo já tinha currículo na área.

Entrevistado – Já tinha currículo.

Entrevistadora – Ok, muito bem. Ao longo da sua prática voluntária, já passou por alguma situação em que de alguma forma a corporação não tivesse cumprido com os deveres ou com as promessas que tem para consigo?

Entrevistado – Não, acho que não. Cumpriram sempre.

Entrevistadora – Portanto, sente que cumpriram sempre, nunca houve uma falha?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – E alguma vez acha que falhou enquanto bombeiro voluntário nas suas obrigações para com a corporação?

Entrevistado – Se calhar já falhei algumas vezes; poder estar cá de serviço ou que devia estar e por outro motivo não vim.

Entrevistadora – Mas esse motivo dependia única e exclusivamente de si ou dependia, por exemplo, de algo que o impossibilitava de estar?

Entrevistado – Algumas vezes também só de mim.

Entrevistadora – E por isso é que sente que houve aí, de alguma forma, uma falha? É isso?

Entrevistado – Sim, sim.

Entrevistadora – Já alguma vez foi avaliado no seu desempenho?

Entrevistado – Nós cá na associação somos avaliados todos os anos.

Entrevistadora – É uma avaliação anual, é isso?

Entrevistado – Anual.

Entrevistadora – E estava à espera de ser avaliado?

Entrevistado – Se calhar enquanto voluntário acho que não. A nível profissional acho que toda a gente deve ser avaliada. Agora a nível voluntário, acho que não.

Entrevistadora – Mas, diga-me uma coisa. É bombeiro só voluntário?

Entrevistado – Só voluntário.

Entrevistadora – Portanto, o que me está a dizer é que na sua opinião, os bombeiros voluntários não devem passar pelo mesmo processo de avaliação, que, como por exemplo, um bombeiro profissional?

Entrevistado – Que um profissional.

Entrevistadora – É isso! E o porquê, que acha isso?

Entrevistado – Ou melhor, se calhar o bombeiro profissional não é avaliado como um voluntário; ou nem é avaliado e o voluntário é.

Entrevistadora – Ai sim?

Entrevistado – Mas os bombeiros profissionais também são voluntários. Além de fazerem a parte profissional também têm o voluntariado, horas de voluntariado.

Entrevistadora – Horas de voluntariado. E estava à espera dos resultados dessa avaliação?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – De alguma forma correspondiam com o que achava que era o seu desempenho ou ficaram àquem?

Entrevistado – Se calhar, às vezes, ficaram àquem, um bocadinho àquem.

Entrevistadora – Portanto, achava que merecia mais. É isso?

Entrevistado – Se calhar às vezes sim; mas isso também depende do avaliador; para todos os bombeiros não é o mesmo o avaliador.

Entrevistadora – Já agora podia explicar-me um bocadinho melhor como é que funciona o processo de avaliação?

Entrevistado – Isto é assim; é dividido por secções; depois cada secção tem quatro equipas e, cada uma delas, o seu chefe de equipa, que avalia cinco elementos.

Entrevistadora – Ah, muito bem. Portanto, é um chefe que trabalha directamente com esses elementos?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Portanto, dentro da mesma secção.

Entrevistado – Dentro da mesma. O chefe de equipa avalia os seus elementos; o chefe de brigada avaliam os chefes de equipa e os chefes de secção avaliam os chefes de brigada.

Entrevistadora – Ah, ok. Portanto, numa óptica hierárquica?

Entrevistado – Hierárquica.

Entrevistadora – Ok. O que o leva a querer continuar a ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – Continuar a ajudar o próximo e se calhar, nesta altura, que há muita gente a necessitar ainda faz...

Entrevistadora – Faz mais sentido?

Entrevistado – Mais sentido, o voluntariado.

Entrevistadora – Que tipo de recompensas tem?

Entrevistado – Recompensa, se calhar, é que não há nada ou quase nada.

Entrevistadora – E estava à espera de receber algum tipo de recompensa?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Alguma vez pensou em abandonar a corporação?

Entrevistado – Já pensei devido à minha profissão. Mas, consegui conciliar até este momento consegui conciliar as duas coisas.

Entrevistadora – Ok, o que o fez permanecer e querer continuar a ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – O ambiente que se vive cá dentro e continuar sempre a ajudar; mas principalmente é o ambiente.

Entrevistadora – Como é que classifica esse ambiente?

Entrevistado – Como já são vinte e um anos também já tenho muitos amigos cá dentro e acho que é gratificante estar aqui.

Entrevistadora – Portanto, considera que o ambiente da corporação é amigável? É um ambiente de apoio?

Entrevistado – É. Às vezes há uns conflitos como em tudo. Mas...

Entrevistadora – E como é que são resolvidos?

Entrevistado – Facilmente são resolvidos. Um diálogo e são resolvidos.

Entrevistadora – Há reconhecimento pelo bom trabalho?

Entrevistado – É assim. Cá dentro há. Se calhar da população, muitas das vezes nem tanto; se calhar às vezes devemos ser mais...haver um reconhecimento maior e não há.

Entrevistadora – Portanto, quando fala aqui dentro, como é que é esse reconhecimento?

Entrevistado – Muitas vezes pelo chefe, pelo comando, a palavra que dão, a entrega de medalhas também pelos serviços. Isso nunca estou à espera.

Entrevistadora – E quando falou da população, acha que a população às vezes não reconhece o esforço e o trabalho dos bombeiros?

Entrevistado – Muitas das vezes não. Só se lembram às vezes dos bombeiros quando precisam mesmo.

Entrevistadora – Mas já se deparou com situações em que até ficou triste, por exemplo.

Entrevistado – Sim, principalmente, nos, às vezes nos incêndios florestais.

Entrevistadora – Sim?

Entrevistado – Se calhar mais nessas situações. Muitas das vezes, as pessoas nem...já estão os bombeiros, chegam os bombeiros e desaparece tudo.

Entrevistadora – E nessa altura, o que é que estava à espera, só para eu perceber um bocadinho melhor?

Entrevistado – Se calhar, algum apoio da parte da população, nem que fosse simplesmente com água.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado – Muitas das vezes nem isso.

Entrevistadora – Ok. Aqui na corporação sente que a sua opinião é ouvida?

Entrevistado – Sinto.

Entrevistadora – Sente. Muito bem. E o seu trabalho, aqui dentro da corporação, tem influência ou não? Acha, portanto, que é um trabalho que passa assim despercebido ou é um trabalho que deixa, digamos, uma marca?

Entrevistado – Acho que todos nós, de uma forma ou de outra, deixamos sempre alguma marca.

Entrevistadora – Ok. Há pouco falou-me, portanto, que a sua opinião é ouvida. Portanto, em que base, em que é que se baseia para me dizer isso ou consegue dar-me um exemplo concreto, não sei.

Entrevistado – Muitas das vezes como funcionam as secções, por exemplo eu sou chefe de uma equipa; além de ser avaliado também tenho que avaliar a minha equipa e às vezes da parte do comando quando necessito de alguma coisa, de algum apoio, alguma coisa do comando, estão disponíveis para ouvir.

Entrevistadora – Muito bem, sim senhor. Considera justo o tratamento dado pela corporação em relação a bombeiros voluntários e a bombeiros profissionais? Quer que repita, portanto, considera justo o tratamento dado pela corporação em relação a bombeiros voluntários e a bombeiros profissionais? É justo o tratamento?

Entrevistado – Acho que sim.

Entrevistadora – Acha que sim. Mas nota diferenças ou não?

Entrevistado – Acho que tem que haver as duas; nem só pode depender do voluntariado; pode, muitas das vezes, há certas horas do dia que não estão cá.

Entrevistadora – Que não estão cá, quem, os voluntários?

Entrevistado – Os voluntários.

Entrevistadora – Estão, só estão os profissionais. É isso?

Entrevistado – Os profissionais, sim. Depende... Hoje em dia, já há cada vez mais desempregados, mais pessoal...

Entrevistadora – A poder estar aqui?

Entrevistado – A poder estar aqui disponível.

Entrevistadora – Já agora, quantos profissionais tem a corporação? Sabe-me dizer, mais ou menos?

Entrevistado – Talvez à volta de vinte.

Entrevistadora – E quantos voluntários?

Entrevistado – Voluntários, cento e, cento e vinte.

Entrevistadora – No total, estamos a falar de cerca de cento e quarenta bombeiros. Todos no activo ou alguns estão....

Entrevistado – Quase tudo no activo. Há um ou outro que a nível profissional está na reserva ou por doença, ou que está fora, mas quase tudo no activo.

Entrevistadora – Muito bem. Têm na corporação algum tipo de lema?

Entrevistado – *Vida por vida*.

Entrevistadora – *Vida por vida*. E identifica-se com esse lema?

Entrevistado – Se calhar cada vez mais temos que pensar na segurança, mas identifico-me com esse lema.

Entrevistadora – Mas na segurança, como assim?

Entrevistado – Segurança nossa, nossa segurança e de quem vamos tentar salvar.

Entrevistadora – Mas sente, por exemplo, que em tempos a segurança não era tão preservada?

Entrevistado – Sim. Se calhar havia mais esse lema *vida por vida*; se calhar, cada vez mais nas formações se debate em primeiro lugar a segurança; se não em vez de uma pessoa podem ficar duas.

Entrevistadora – Exactamente. Portanto e antigamente era um bocadinho diferente.

Entrevistado – Se calhar era um bocado diferente; se calhar não havia tantas formações, nem os meios; nem as formações, nem os meios que há hoje em dia.

Entrevistadora – Mesmo em termos de tecnologia também.

Entrevistado – Tecnologia.

Entrevistadora – Ok. Muito bem. Para finalizarmos, qual é a sua opinião relativamente à gestão dos bombeiros na corporação? Portanto, falou-me que eram cerca de cento, ao todo, cento e quarenta pessoas.

Entrevistado – Cento e quarenta.

Entrevistadora – São muitas! São muitos recursos, não é?

Entrevistado – Muitos recursos.

Entrevistadora – Portanto, qual é a sua opinião relativamente à gestão?

Entrevistado – Acho que está a ser bem gerido; não é fácil; além dos cento e quarenta elementos, mais os veículos todos que temos; também compreendo que às vezes não é possível dar-nos tudo o que nós queremos ou que nós necessitávamos; mas temos o essencial.

Entrevistadora – Ok. Mais uma vez agradeço a sua colaboração e uma boa noite.

Entrevistado – Boa noite.

Grelha de Observação durante a Entrevista		
Entrevistado nº. 4      Hora de Início: 21h:50      Hora de Fim: 22h:40      Duração: 50'47''		
Data de Realização: 15/04/2013      Local de Realização: Gabinete do Comando		
Idade: 36 anos      Género: Masculino      Escolaridade: 12º ano      Estado civil: Solteiro      Filhos: -----		
Profissão: Técnico de Máquinas de Costura      Situação face ao emprego: Empregado		
Anos de Experiência Voluntária: 18 anos      Posto: Adjunto do Comando		
Dimensões	Indicadores	Observação/Comentários
<b>Ambiente Externo</b> (condições circunstanciais)	<b>Tipo de Local</b>	
	Local Público ou Privado?	Privado.
	<b>Características do Local</b>	
	Deserto ou Movimentado?	Sala disponibilizada para o efeito e sem movimento durante a entrevista.
	Familiar ao entrevistado ou desconhecido?	Familiar ao entrevistado.
	Calmo ou ruidoso?	Calmo no decurso da entrevista.
	Adequado ou inadequado à situação de entrevista?	Adequado.
<b>Interacção</b> (condições interaccionais)	<b>Entrevistado</b>	
	Sozinho ou acompanhado?	Sozinho.
	<b>Proximidade dos Actores</b>	
	Conhecimento prévio entre entrevistador e entrevistado	Conhecimento prévio no âmbito da formação profissional.
	Tipo de relação entre ambos (inexistente, profissional, familiar, escolar...)	Profissional e pontual (cingiu-se ao período da formação, sem qualquer contacto posterior).
	<b>Relação Estabelecida na Entrevista</b>	
	Colaborante ou não colaborante?	Colaborante.
	Empática ou não?	Empática.
<b>O Entrevistado</b> (condição de entrevistado)	<b>Postura / Atitude enquanto entrevistado</b>	
	Grau de à vontade/constrangimento com a situação (inicial/ final/ global)	À vontade no decurso da entrevista.
	Manutenção, alteração ou oscilação da postura/ atitude no decorrer da entrevista	Postura colaborante durante toda a entrevista.
	Níveis de ansiedade (pouco, muito, não relevante)	Não revelou índices de ansiedade.
	Comunicação não-verbal (gestos, expressões faciais, silêncios)	Utilização de gestos e expressões faciais.
	Fluência do discurso/ expressão oral	Fluência e expressão oral satisfatória.



## **Entrevista**

### **Sujeito 4**

Entrevistadora – Ora, muito boa noite.

Entrevistado – Boa noite.

Entrevistadora – Em primeiro lugar, queria-lhe agradecer, portanto, a sua disponibilidade para colaborar neste estudo de investigação. E queria começar por perguntar: há quanto tempo é que é voluntário?

Entrevistado – Dezoito anos.

Entrevistadora – E ser voluntário sempre foi ou não um dos seus projetos ou objetivos de vida?

Entrevistado – É assim, o mais ruim foi começar a ser voluntário, depois de ser voluntário já utilizo isto como um sistema da minha vida, ou seja, se tenho de vir aqui, não digo todos os dias, mas é quase dia sim, dia não; porque se estiver muito tempo fora daqui, é como se não houvesse outra vida.

Entrevistadora – Mas quando disse “o mais ruim foi começar”. Esse começo não foi de livre e espontânea vontade?

Entrevistado – Não, não. Foi, foi...

Entrevistadora – Foi?

Entrevistado – É difícil começar, porquê? Porque a gente, quando vem para os bombeiros, quer é fazer serviços, ir para os incêndios, fazer tudo. E, então, a minha escola demorou dois anos a ser bombeiro. Ou seja, entrei como cadete, depois passei para aspirante e só depois, ao fim de dois anos é que fui bombeiro. Ou seja, esse período todo ali a ver os outros todos a sair para os incêndios e tudo e a gente não poder ir...

Entrevistadora – Foi difícil a espera, digamos assim?

Entrevistado – É, é difícil. Mas depois...

Entrevistadora – Portanto, falou-me então que teve uma formação inicial de dois anos, é isso?

Entrevistado – Dois anos.

Entrevistadora – E quando pensou em ser bombeiro voluntário, estava à espera de vir a receber assim uma formação pelo menos tão longa?

Entrevistado – Não. Quando eu pensei em ser bombeiro voluntário, pensei que era entrar e «já sou bombeiro». Não foi assim, mas depois já estava cá e não voltei atrás.

Entrevistadora – Ok. E essa formação acha que foi importante, não foi?

Entrevistado – Sim., muito importante. Hoje, no meu posto, no posto que eu tenho, cada vez dou mais importância a esses anos todos de bombeiro. Que a gente quando está num patamar inferior, pensa que quem está lá em cima faz tudo e pode fazer tudo e mais alguma coisa. Quando a gente sobe para o patamar superior diz: «não, eu queria estar lá em baixo, que lá em baixo estava sossegadinho, não tinha responsabilidade nenhuma».

Entrevistadora – Exatamente. Pronto, e a formação de alguma forma também lhe deu mais-valias...

Entrevistado – Sim, sim, sim.

Entrevistadora – ... para o atual posto que tem – não é? - ...

Entrevistado – Muitas.

Entrevistadora – ... que é... Podia-me dizer o posto, por favor?

Entrevistado – Adjunto de comando.

Entrevistadora – O que o motivou a ser voluntário?

Entrevistado – O que me motivou foi ter outros colegas que já eram bombeiros e não tinha com quem sair ao fim de semana porque eles vinham para os bombeiros, então um puxa o outro e, pronto, e foi assim que foi.

Entrevistadora – E foi atrás dos seus amigos (*risos*). Ok e quando eu lhe falei na palavra “voluntário” pensou logo em bombeiro voluntário.

Entrevistado – Bombeiro voluntário.

Entrevistadora – Portanto, não teve experiências de voluntariado anteriores?

Entrevistado – Tive. É assim, fui escuteiro...

Entrevistadora – Foi escuteiro.

Entrevistado – Por certa parte também são voluntários não tão conforme somos agora – não é? – cujos escuteiros têm uma missão totalmente diferente da nossa. Agora, tudo bem que já... nestes últimos anos, os escuteiros já fazem serviço de voluntários, já

vão visitar os velhinhos, já vão levar comida aos mais necessitados e tudo. Mas antigamente era só ali na igreja e...

Entrevistadora – E pouco mais.

Entrevistado – ... e pouco mais. Os bombeiros já não, os bombeiros são voluntariado, ou seja, faz todo o tipo de serviços, sem esperar recompensa nenhuma a nível de dinheiro.

Entrevistadora – Muito bem. O que significa para si ser voluntário? Não é ser bombeiro voluntário, está bem? Ser voluntário.

Entrevistado – Ser voluntário. É assim, eu acho que é uma palavra um pouco difícil de a gente expressar o que é que é. Mas o que eu acho ser voluntário é: a gente fazer algo pela sociedade sem esperar uma recompensa, sem... ter aquele tempo, dedicar aquele tempo, dizer assim: «na minha vida tenho uma hora, vou dedicar a ser voluntário.», e dedicá-la. Não é: «eu tenho uma hora para ser voluntário hoje, ah, mas até nem me apetecer, não vou». Não. Ser voluntário é: «tenho uma hora disponível hoje, vou ser voluntário, vou dar aquela hora ao voluntariado».

Entrevistadora – Mas pareceu-me que falou aí, ou pelo menos intrinsecamente – não é? – ou inerente estava entendido um compromisso, é isso? Ou seja, se eu tenho...

Entrevistado – Sim, sim.

Entrevistadora – ... não é «eu vou quando me apetece»; é «eu tenho...»

Entrevistado – A gente quando pensa em ser voluntário é assim: é eu ir quando eu posso, não é? Isso é ser voluntário. Mas a gente depois também ganha uma certa obrigação que é: eu tenho que arranjar um bocadinho da minha vida para dar a esse voluntariado. Se todas as pessoas deste país dedicassem o tempo disponível que têm...

Entrevistadora – Que têm.

Entrevistado – ... ao voluntariado, acredito que se calhar este país pudesse viver melhor do que o que vive.

Entrevistadora – Muito bem. E agora, agora sim: o que significa para si ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – Ser bombeiro voluntário é, eu costumo falar que é um orgulho. Ou seja, todas as pessoas que são bombeiros voluntários têm um certo orgulho em tudo. Por muito mal que se fale dos bombeiros, que os bombeiros são os culpados dos fogos

florestais, são os culpados de não chegar a tempo àquela vítima que está a morrer. Mas eu acho que não, os bombeiros são a salvação de tudo que se passa de mal no país: há incêndios florestais são os bombeiros que vão; há incêndios urbanos ou industriais são os bombeiros que vão; há uma pessoa que cai na via pública ou algum acidente são os bombeiros que vão e vão voluntariamente. Tudo bem que há alguns bombeiros que são assalariados, mas isso é um percento de todos os bombeiros que há. São quarenta mil ou cinquenta mil bombeiros é um percento.

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – O resto é tudo feito por voluntariado.

Entrevistadora – Aqui nesta corporação, quantos bombeiros profissionais há e quantos voluntários há?

Entrevistado – Profissionais, se não estou em erro, são à volta de vinte. Voluntários, no ativo, devem ser entre oitenta e noventa, no ativo; depois há o quadro de reserva, que tem mais cinquenta ou sessenta; depois tem o quadro de honra e são todos aqueles bombeiros que chegam a um limite de idade e transitam para o quadro de honra. Ou seja...

Entrevistadora – Como se fosse uma espécie de aposentação?

Entrevistado – Sim. São bombeiros na mesma, só que só podem ir a festividades - não é?- serem convidados para representações. Não podem efetuar serviço de voluntário.

Entrevistadora – Ok. Muito bem. O que é que o liga à corporação de bombeiros?

Entrevistado – Os amigos.

Entrevistadora – Os amigos. Aliás, foi por causa deles também que veio, não é? (*risos*)

Entrevistado – Sim. (*risos*)

Entrevistadora – Segundo o que me disse há pouco. Passou por algum processo de seleção para entrar para a corporação?

Entrevistado – Na altura, não. Na altura... ou seja, quem quisesse vir para bombeiro vinha, inscrevia-se e fazia a escola. Ficava apto, ficava; não ficava apto, ficava na carreira anterior, ou seja, cadete ou aspirante e andava ali.

Entrevistadora – Como é que era essa questão de ficar apto? Vocês tinham testes, provas?

Entrevistado – É assim, nós tínhamos dois anos...

Entrevistadora – Como é que funcionava?

Entrevistado – ... de recrutamento...

Entrevistadora – Era formação teórica...

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – ...e prática?

Entrevistado – Sim. Tínhamos dois anos de recruta, onde fazíamos a teórica e a prática e depois, no final, tínhamos uma avaliação global, ou seja, tínhamos um exame escrito, um exame teórico, oral e um exame prático.

Entrevistadora – Muito bem.

Entrevistado – Estes três exames tinham que dar...

Entrevistadora – Positiva, digamos?

Entrevistado – ...positiva, não é?

Entrevistadora – E só assim é que ficavam aptos?

Entrevistado – Só assim é que ficavam aptos.

Entrevistadora – E só assim é que passavam a bombeiros?

Entrevistado – A bombeiros voluntários.

Entrevistadora – Muito bem. Portanto, há pouco já me falou – não é? – que recebeu formação, também já me falou que, portanto, implicitamente há um compromisso. Aquilo que eu lhe quero perguntar era: quando entrou para a corporação, qual foi o compromisso que esta estabeleceu consigo? Ou seja, pode haver um compromisso da parte do bombeiro para a corporação...

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – ... mas aqui pergunto, ou seja, o compromisso da corporação para o bombeiro.

Entrevistado – O compromisso que a corporação teve para comigo foi a nível de fardamento, manter-me o fardamento para eu ter uma boa postura a nível de fardamento, garantir-me, garantir-me os cuidados médicos se eu precisasse com algum acidente e não me ofereceu mais nada.

Entrevistadora – Ok. Que deveres considera que a corporação tem para consigo?

Entrevistado – Os deveres, eu acho que nós temos mais deveres para com a corporação do que a corporação para com nós.

Entrevistadora – E já vamos lá. (*risos*)

Entrevistado – Ou seja, os deveres que a corporação tem com nós é tentar-nos defender sempre que algo nos corre mal, ou seja, nós estamos sujeitos a vários tipos de coisas que possam acontecer, desde termos que ir testemunhar sobre um acidente, termos que ir...de... de testemunhas passamos a arguidos por ter feito algo de errado, várias coisas. E a corporação tem esse dever de nos defender perante essas coisas, porque é assim, nós para além de sermos voluntários temos de ser profissionais no que fazemos e então recebemos essa formação para que sejamos os mais profissionais possíveis. Só que nem tudo corre bem, porque nós não somos Deus para salvar as pessoas. Ou seja, se nós chegamos ao local e não conseguimos salvar ninguém porque não conseguimos mesmo, essa família desse alguém ou essas pessoas que têm esses bens que nós não conseguimos defender não nos podem culpar por não conseguirmos defender isso.

Entrevistadora – Mas acontece às vezes imputar-vos, digamos, responsabilidades?

Entrevistado – Sim, sim, sim.

Entrevistadora – E diga-me uma coisa. Quando falou há pouco de passarem de testemunhas a arguidos, nesse caso, por exemplo, é-vos nomeado algum advogado em vossa defesa...

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – ... que a corporação suporta?

Entrevistado – Sim. A corporação tem advogados que trabalham para a casa, que nesses casos vão-nos defender, como também a liga de bombeiros, como a Autoridade de Proteção Civil tem entidades próprias para nos defender.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado – Não sei se são as mais corretas, mas, graças a Deus, nunca foi preciso, mas esperamos que sejam as mais corretas.

Entrevistadora – Exato. Dos deveres que falou, quais é que foram explicitamente apresentados?

Entrevistado – É assim, na nossa formação nós recebemos formação de várias coisas que é preciso para ser bombeiros e uma das que recebemos é a legislação que faz parte dos bombeiros, ou seja, o que nós temos de cumprir, o que a casa nos tem para oferecer, ou seja, as normas da casa, nós temos de saber a legislação dos bombeiros e temos de saber também o regulamento interno do corpo dos bombeiros. Ou seja,

cada corpo de bombeiros tem um regulamento interno, nós temos que nos regular pelo regulamento interno e só depois é que nos vamos regular pelo regulamento que faz parte da Liga Nacional de Bombeiros.

Entrevistadora – Portanto, o que me está a dizer é que no fundo durante a formação é, portanto...

Entrevistado – É, é.

Entrevistadora – ... explicitamente apresentado...

Entrevistado – Isso faz parte do módulo da formação.

Entrevistadora – Sim.

Entrevistado – É... tem qualquer coisa a ver com jurídico, vá. É assim uma coisa parecida. Ou seja, é um módulo de umas xis horas que nos é dada aquela formação específica só daquilo, mais nada.

Entrevistadora – Exatamente. Muito bem. Até que ponto é que sente que os deveres que a corporação tem para consigo têm sido cumpridos?

Entrevistado – Até que ponto...?

Entrevistadora – É que os deveres que a corporação tem para consigo têm sido cumpridos.

Entrevistado – Têm sido cumpridos? Sempre.

Entrevistadora – Sempre. Muito bem. Ao longo do tempo e, neste caso, falamos de dezoito anos, não é?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Que tipo de expetativas foi desenvolvendo relativamente à corporação?

Entrevistado – Expetativas. É assim, a gente quando é bombeiro quer sempre subir, subir, subir, subir e no meu caso...

Entrevistadora – Agora que já está perto do topo, não é? (*risos*)

Entrevistado – É. No meu caso é assim: eu fui bombeiro, fui cadete, fui aspirante, fui bombeiro de terceira, fui bombeiro de segunda, de primeira e parei ali. Ou seja, a gente tem que ter uns xis anos para poder concorrer para subir.

Entrevistadora – Para poder progredir.

Entrevistado – Quando menos esperava, foi feita uma proposta se eu queria ser adjunto de comando. É assim, no ponto em que eu estava se calhar tive que pensar... se calhar não, tive que pensar algum tempo, porque ser adjunto de comando tem uma

certa responsabilidade e depois, para além dessa responsabilidade, temos de ter tempo disponível, mais do que o que já tínhamos. Então, isto tem de ser tudo posto na balança e pesar.

Entrevistadora – Mas foi difícil conciliar, por exemplo, com a sua vida pessoal, familiar, profissional?

Entrevistado – Não. A minha vida profissional tenho alguma certa facilidade de poder organizar as duas coisas, a pessoal foi-me limitado muito outra coisa que eu tinha na minha vida pessoal, como o meu lazer, por exemplo, mas é por uma boa causa.

Entrevistadora – Ok, muito bem. Portanto, considera que todas as promessas feitas pela corporação foram até agora cumpridas?

Entrevistado – Sim. A mim foram.

Entrevistadora – Muito bem. E agora sim, quais os deveres que enquanto bombeiro voluntário considera ter para com a corporação?

Entrevistado – É assim, os deveres são muitos. Vamos falar de alguns, dos mais importantes: temos de ter uma boa postura, temos que fora e dentro do quartel a nossa imagem e respeitar a associação de bombeiros voluntários; temos que cumprir os nossos piquetes nocturnos; os nossos piquetes diurnos, tudo que faz parte da ordem de serviço da corporação, temos que as cumprir; temos que cumprir o plano anual de formação. É assim, ninguém é obrigado a cumprir isto, digamos, ninguém: “tens que vir, porque se não vieres vais-te embora.” Não. As pessoas têm uma certa facilidade. Claro que têm umas xis horas para cumprir, tanto de serviço, como de formação, têm que estar dentro daqueles parâmetros, porque aqueles parâmetros servem para avaliação.

Entrevistadora – E essas xis horas são anuais?

Entrevistado – Anuais.

Entrevistadora – Anuais.

Entrevistado – Ou seja, até há um ano atrás, o ciclo dos bombeiros era... ou seja, era de um ano civil.

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – Agora, passou a ser de um de janeiro a trinta e um de dezembro. O que é que acontecia? Era muito difícil para nós, comando, quem diz nós, a nível nacional, tínhamos bombeiros que entravam no dia um de dezembro, outros bombeiros que



entravam no dia um de fevereiro, no dia dois, ou no dia três e era muito difícil para nós durante o ano todo estar sempre a verificar cada bombeiro se o clico dele acabava.

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – Com a nova legislação...

Entrevistadora – Portanto, ou seja, porque o período anual era diferente de acordo com a data de entrada?

Entrevistado – Era, sim.

Entrevistadora – É isso?

Entrevistado – Sim. Agora, com a nova legislação o período é de um de janeiro a trinta e um de dezembro. Estando os bombeiros dentro daqueles parâmetros, são avaliados pelo tempo que, nesse ano, têm de serviço.

Entrevistadora – Ah. Ou seja, não quer dizer na mesma que o recrutamento seja todo feito na mesma altura?

Entrevistado – Não, não é.

Entrevistadora – Pronto. Mas vamos imaginar um bombeiro naquele ano civil só esteve cá três meses, só é avaliado nessa proporção?

Entrevistado – Só.

Entrevistadora – Era só para esclarecer, não é! Para perceber melhor.

Entrevistado – Mais deveres...

Entrevistadora – Sim, exato.

Entrevistado – ... temos que ser profissionais e pormos em prática tudo aquilo que nós aprendemos nas formações, quer internas quer externas, e são estes, eu acho que são estes os deveres mais significantes que há.

Entrevistadora – E sente que enquanto bombeiro tem cumprido esses deveres?

Entrevistado – Sim. Como bombeiro posso-me orgulhar de dizer: cumprio e ainda tinha horas de formação e horas de serviço para oferecer a alguns bombeiros, se eles precisassem.

Entrevistadora – Ok. (*risos*)

Entrevistado – Sempre cumpro, quer no patamar de baixo, quer no patamar de cima.

Entrevistadora – Muito bem. Perante o compromisso estabelecido entre bombeiro e corporação – não é? – o que sente ter de dar em troca à corporação?

Entrevistado – Aquilo que eu sinto ter que dar em troca?

Entrevistadora – Sim. Se é que sente – não é? – que tem que dar alguma coisa.

Entrevistado – Não. É assim, eu dou, porque gosto o que faço, gosto de ser bombeiro.

Não espero que a corporação venha trazer algo, não. Quero é que me respeite e que tenha as condições todas para eu poder trabalhar.

Entrevistadora – Quando fala em condições está a falar de quê especificamente?

Entrevistado – Tudo. Desde equipamento, material para os carros, desde formação, tudo aquilo que o bombeiro precisar para trabalharem, não é? Quem um bombeiro não precisa só de calças, botas. Não, o bombeiro precisa que o equipamento do carro esteja dentro da validade, que as ambulâncias tenham todo o material necessário para a gente fazer o pré hospitalar, que os carros tenham tudo, desde mangas, motobombas tudo a funcionar dentro dos parâmetros para que...

Entrevistadora – Portanto, fala também em segurança, é isso?

Entrevistado – Em segurança para que um agente vá fazer um socorro, irmos salvar uma pessoa e em vez de uma pessoa ficam lá duas.

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – Por falta de equipamento, ou por falta de validade do equipamento. Só preciso que eles tenham isso...

Entrevistadora – Em conta?

Entrevistado – ... em conta. De resto, não espero mais nada.

Entrevistadora – Já conhecia, portanto, alguém quando entrou para a corporação?  
Algum bombeiro, digamos.

Entrevistado – Já.

Entrevistadora – Já?

Entrevistado – Já.

Entrevistadora – E sente que de alguma forma essas pessoas influenciaram a sua decisão de ser bombeiro?

Entrevistado – Sim, de certa forma sim.

Entrevistadora – São os tais amigos?

Entrevistado – São os meus amigos de infância.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado – Um é bombeiro e, pronto, eu era com ele que eu saía aos fim-de-semana e levou-me para os bombeiros, porque o pai já era bombeiro, o irmão passou a ser e eu também vou ser.

Entrevistadora – Exato (*risos*). E sendo pelo facto de já conhecer, portanto, aqui alguns bombeiros, isso de alguma forma influenciou ou não as obrigações que considera que a corporação tem para consigo? Pelo facto de ter já pessoas conhecidas.

Entrevistado – Não, não influencia em nada.

Entrevistadora – Não teve influência, muito bem. Já tinha experiência anterior em funções similares àquelas que executa, ou que desempenha?

Entrevistado – Não. Não tinha. Tinha... era escuteiro, como já falei e é assim, são parâmetros totalmente diferentes. Para além de a gente ter umas certas normas para cumprir, já vinha habituado a saber que tinha que cumprir aquelas normas e a respeitar os meus superiores, conforme era nos escuteiros, era exatamente igual.

Entrevistadora – Mas em termos de tarefas eram muito diferentes, é isso?

Entrevistado – Eu tocava fanfarra dos escuteiros, vim tocar para a fanfarra dos bombeiros também.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado – Ou seja, essa tarefa era exatamente igual.

Entrevistadora – Era igual.

Entrevistado – As outras...

Entrevistadora – Não.

Entrevistado – Totalmente diferentes.

Entrevistadora – Muito bem. Ao longo da sua prática voluntária, já passou por alguma situação em que a organização não tivesse, de alguma forma, cumprido os seus deveres para consigo?

Entrevistado – É assim, a gente quando faz um serviço ou quando está... nada corre bem, ou seja, não há nenhum serviço que seja perfeito, há algo sempre que tem que ser ajustado para o próximo serviço. E a organização é um ponto forte num serviço que a gente vá fazer, porque se não houver organização, alguma coisa vai falhar. Vamos andar todos no mesmo sítio, quando tínhamos de estar uns de um lado, outros do outro a fazer as várias funções que temos que fazer. Agora...

Entrevistadora – Mas essa organização de que fala é da responsabilidade da corporação?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Ou seja, a corporação é que tem que...

Entrevistado – Não. É da organização e da parte das chefias.

Entrevistadora – Das chefias.

Entrevistado – Ou seja, nós... Vou citar um caso. Vamos fazer um desencarceramento, quando saímos do quartel, a pessoa mais graduada que é o chefe da viatura tem que discriminar quem é o chefe da segurança, quem é o chefe das ferramentas, quem vão ser os operadores, ou seja, os operadores vão ser as pessoas que vão trabalhar com a ferramenta, e quem vai ficar com o carro; normalmente quem fica com o carro é sempre o motorista. E o chefe é que vai organizar isto tudo. Para quê? Para quando chegarmos ao local cada um já sabe a função que vai fazer, para não irmos todos ser operadores.

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – E depois esquecemo-nos da segurança.

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – Que é um dos pontos fortes num desencarceramento, é a segurança

Entrevistadora – Claro. Pronto. Aí está-me a falar de algumas falhas na organização das próprias equipas?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – E a questão é: e a corporação, a corporação - não é? – sente que alguma vez falhou já consigo nalgum dever que tenha...?

Entrevistado – Não. É assim, a nível de organização, sempre achei que tinha uma boa organização e continua a ter. Isto é uma organização... para nós bombeiros é difícil de perceber se há uma boa organização. Quando é que deixa de haver uma boa organização, quando as chefias começam a falhar, ou seja, começam a faltar as ordens de serviço, chegam em cima do tempo, não há organização. Eu, nestes dezoito anos, sempre... as equipas de comando que estiveram comigo e que passaram enquanto eu sou bombeiro mais ou menos sempre estiveram organizadas. Claro que a gente estando agora no comando tenta organizar cada vez melhor.

Entrevistadora – Sem dúvida.

Entrevistado – E vai aprendendo com os erros dos antigos , mas falha sempre alguma coisa, porque não há nenhum ser humano perfeito.

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – E às vezes sai uma ordem de serviço, em vez de... nós temos um patamar que é: vinte e quatro horas antes da escala tem de estar a ordem de serviço feita. Nunca aconteceu fazermos depois das vinte e quatro horas, ou seja, dentro do período das vinte e quatro horas ela sai. Mas o nosso objetivo é que ela saia com três ou quatro dias de antecedência, com quarenta e oito ou com setenta e duas horas. Até à data tem sido cumprido. Pode haver uma situação ou outra que às vezes sai mesmo ali naquele limite, mas daí até às vinte e quatro horas estamos sempre na nossa margem.

Entrevistadora – Na margem. Ok. Portanto, é assim: não é frequente haver aqui falhas, digamos?

Entrevistado – Não, não. Não.

Entrevistadora – Muito bem.

Entrevistado – Mas, eu também sou cúmplice nisso, agora, não é? (*risos*)

Entrevistadora – Sim. (*risos*)

Entrevistado – Para dizer se há falhas ou não.

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – Mas que eu note... porque é assim, os bombeiros nunca estão contentes com nada.

Entrevistadora – Sim.

Entrevistado – Queremos sempre mais.

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – Mas acho que, em regra geral está tudo normalmente.

Entrevistadora – Exato. E alguma vez acha que falhou nas suas obrigações enquanto bombeiro voluntário para com a corporação?

Entrevistado – Falhar numa falha que eu considere grave, não. Agora, falhar de dizer assim: «eu tinha que ir a este serviço, ou tinha que ir a esta instrução», sim. Isso acontece, porque a nível do meu trabalho nem sempre...

Entrevistadora – Mas instrução...?

Entrevistado – Instrução é a formação.

Entrevistadora – Ah, Ok.

Entrevistado – Nós temos formação em dias que há, à terça-feira à noite ou à quinta à noite para vários tipos de secções. Nós temos quatro secções. Há uma secção que tem na terça, outra que tem na quinta, todos os meses há formações. Eu, enquanto bombeiro, às vezes é difícil conciliar o meu trabalho com essa formação, porque a formação começa às nove horas e acaba à meia-noite. E eu no meu trabalho, se me ligar um cliente às nove horas, são nove menos um quatro, que eu tenha mesmo que o ir servir, eu não vou cumprir com os bombeiros.

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – A formação, nós recebemos formação todo o ano e todos os anos, aquela formação pode naquele ano não ser substituída, mas no ano a seguir já pode ser, posso vir a aperfeiçoar o que dei.

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – E quando tiver dúvidas posso ir consultar os superiores.

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – E às vezes acontecia isso, a gente falhar. Serviços noturnos de piquete não os de mais responsabilidade. Eu tento e até à data não me recordo de ter falhado nenhum. Não conseguia chegar, às vezes, às nove horas, chegava às nove e um quarto, nove e meia. Quando não conseguia vir mesmo, aí conseguia troca. Arranjávamos as trocas para estar... o serviço é que tem que estar sempre coberto.

Entrevistadora – Assegurado, não é?

Entrevistado – Assegurado.

Entrevistadora – Já alguma vez foi avaliado no seu desempenho?

Entrevistado – Sim. Os bombeiros são avaliados anualmente.

Entrevistadora – Anualmente. E estava à espera de ser avaliado?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Sim?

Entrevistado – Sim. Sou responsável pelas avaliações dos bombeiros (*risos*) e é difícil avaliar bombeiros voluntários, muito difícil.

Entrevistadora – Porquê, já agora?

Entrevistado – Porque um voluntário não se pode avaliar. Um bombeiro voluntário não devia ser avaliado. Segundo a legislação nós temos que cumprir e temos que avaliar os bombeiros. Mas eu considero que um bombeiro voluntário tem que, para além do

resto das suas obrigações que tem que ter, não devia ser obrigado a ser avaliado. Arranjavam outro sistema de dar uma avaliação ao bombeiro verificando todos os parâmetros dele, se este bombeiro trabalha de dia e trabalha de noite, porque é que falha, porque é que não falha e neste momento, a avaliação não prevê isso. A avaliação diz que o bombeiro tem que cumprir aquelas xis horas, não cumprindo não chegou a topo máximo. Eu acho que não. Um bombeiro voluntário tudo bem que tenha que cumprir umas xis horas, umas horas, mas obrigá-lo a que, se não cumprisse aquelas horas vais para a reserva, acho que isso não está correto.

Entrevistadora – Portanto, é uma avaliação quase de oito ou oitenta?

Entrevistado – É de um profissional.

Entrevistadora – Não é?

Entrevistado – Nós temos a avaliação como de um bombeiro profissional, exatamente igual.

Entrevistadora – Mas tem sido um pouco controverso ou não, este tema da avaliação...

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – ... dos bombeiros voluntários?

Entrevistado – Muito. Muito. Há bombeiros que não, não...

Entrevistadora – Não aceitam?

Entrevistado – ... que não aceitam bem as avaliações. A gente tenta ajustar as avaliações ao nosso corpo de bombeiros, mas há sempre alguma coisa que falha, sempre, sempre, sempre. Porquê? Porque é assim, este bombeiro este ano fez mil serviços, não tinha emprego, fez mil serviços no quartel. Teve nota cinco, nota máxima. No ano a seguir, um ano que teve emprego e só veio fazer dez. Esse bombeiro devia ter exatamente a mesma nota que teve o ano passado. Porquê? Ele tem emprego, foi por isso que ele só veio fazer dez. Agora, nós damos a mesma nota a um bombeiro que está desempregado, passa o dia todo aqui no quartel a um bombeiro que está empregado, devia ser exatamente igual, porque é assim, ele está empregado, tem outro trabalho, ele vem aqui nas horas vagas. Aquele não, está desempregado, está aqui sempre. E isso por vezes gera...

Entrevistadora – Conflitos?

Entrevistado – ... conflitos. Gera alguns conflitos.

Entrevistadora – E com a sua avaliação, os resultados têm sido de acordo com a sua expectativa?

Entrevistado – Sim. Graças a Deus o nosso CB não tem nenhum bombeiro insuficiente. Ou seja, as avaliações que estão para trás, falta a de dois mil e doze que está a ser preparada, não há nenhum bombeiro com nota insuficiente. Ou seja, temos muitos bombeiros com nota muito bom.

Entrevistadora – Ótimo. Isso é um motivo de orgulho para a corporação.

Entrevistado – Posso-lhe dizer... É. É um motivo de orgulho e é assim, o ano passado, nós tivemos no nosso CB mais... porque também as avaliações não foram estudadas ao pormenor, também os elementos do comando era poucos e não dava tempo para fazer tudo. Então, as avaliações de dois mil e onze tiveram mais bombeiros em Fafe com nota de muito bom, do que o resto do país todo.

Entrevistadora – Ah! Exatamente.

Entrevistado – Ou seja, havia um bombeiro muito bom em quase cada CB e nós em Fafe tivemos...

Entrevistadora – Vários.

Entrevistado – ... vários.

Entrevistadora – Muito bem. O que é que o leva a querer continuar a ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – Isso é algo que não há assim muita explicação. Mas é, a gente tem os bombeiros voluntários como a segunda casa, ou seja, a gente está em casa, já conhece as paredes de casa tem televisão, tem os animais, tem a esposa e, prontos, é aquilo; e nos bombeiros não, nos bombeiros há sempre coisas novas e então, a gente... é um bichinho que temos dentro de nós que nos diz assim: «hoje tenho que ir para os bombeiros e venho para os bombeiros», e todos os dias se fica mais motivado para que venha aos bombeiros. Aparece no período de vida de uma pessoa e... eu falo por mim, não sei como é que os outros bombeiros pensam, mas eu sou daquelas pessoas que os bombeiros vão morrer comigo e noventa percento dos bombeiros falam assim. Quem não fala assim são aqueles bombeiros que vêm com a intuição de: «eu vou para o quartel dos bombeiros não é para servir o quartel, é para ser servido pelo quartel», que vem em troca de algo. Quem é bombeiro como eu e os bombeiros que entram com este espírito: eu vou para o quartel, nunca me foi



oferecido nada, nunca me disseste «vais para os bombeiros, que eu vou-te dar isto». Não. Eu vim para os bombeiros não me deram nada, não me prometeram nada em troca, então acredito que quando sair dos bombeiros, ou porque incapacitado em termos físicos ou mesmo na reforma mesmo.

Entrevistadora – No tal quadro...?

Entrevistado – No quadro de honra.

Entrevistadora – De honra, exatamente.

Entrevistado – Mas mesmo aí, vou continuar a vir ao quartel.

Entrevistadora – Exatamente. Que tipo de recompensas então é que tem?

Entrevistado – É assim, neste momento, um bombeiro poucas recompensas tem.

Tínhamos as taxas moderadoras. Não sei em que situação é que elas estão, mas, segundo o que já se fala, que estão cortadas e vão continuar a ser cortadas pelo Estado; há o Fundo Social do Bombeiro, que é só para aqueles bombeiros mesmo desgraçadinhos, porque não acredito que a Liga e que a Segurança Social vá ajudar um bombeiro voluntário que ganhe o salário mínimo. Impossível, não acredito nisso. De resto, não há mais nenhuma recompensa para os bombeiros, tirando aqueles bombeiros que são pagos durante a época florestal, aí têm uma recompensa e aquilo não é uma recompensa, aquilo é uma gorjeta, conforme eu falo. De resto, não há mais recompensa nenhuma.

Entrevistadora – Ok. E estava à espera de receber algum tipo de recompensa?

Entrevistado – Não. Nunca vim para o quartel, como eu já falei... nunca me ofereceram nada.

Entrevistadora – Com essa intenção, digamos?

Entrevistado – Com essa intenção.

Entrevistadora – Alguma vez pensou em abandonar a corporação?

Entrevistado – Não. Já passei horas difíceis da vida, mas abandonar nunca. Nasceu e vai morrer.

Entrevistadora – Exato. Quando falou em “horas difíceis”, nessas horas difíceis abandonar não, mas pensou dar algum tempo?

Entrevistado – Sim. Sim. É assim, os bombeiros têm a possibilidade de meterem a licença de férias, doença, licença de doença e na atividade e na reserva. São as quatro possibilidades que o bombeiro tem de poder sair e voltar a entrar. Eu estive,

por motivos de trabalho, por motivos profissionais, estive meio ano ausente da cidade, ou seja, da cidade que eu vivo, esta, Fafe, estive ausente meio ano. Não foi meio ano seguido, foi um mês cá, quinze dias fora, depois vinha mais vinte dias, voltava mais quinze dias. E então, nessa altura, é quase impossível eu conseguir dar o meu melhor aos bombeiros. Então, meti, sim senhor, uma licença por um período de seis meses. Foi-me dado como sendo um bombeiro exemplar. Não digo exemplar, mas um bombeiro que cumpria. É facultado isso, essa licença. O bombeiro quando achar que está em condições de voltar, que tem tempo disponível para dar ao quartel, volta a entrar no quadro ativo.

Entrevistadora – E quando concluiu essa licença, sempre foi seu objetivo regressar?

Entrevistado – Sim, sim. Por isso mesmo é que eu pedi a licença.

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – Não é? Eu sabia que aquilo que não era para sempre, que era só um período de seis meses. Então, nesses seis meses, eu pedi essa licença e voltei.

Entrevistadora – Muito bem. Portanto, o que é que o faz permanecer e querer todos os dias querer continuar a ser bombeiro?

Entrevistado – Este espírito de ser voluntário. Não há palavra nenhuma que possa justificar o que é ser bombeiro.

Entrevistadora – Nesses seis meses sentiu falta?

Entrevistado – Muita. Muita, de tudo, não só das amizades, dos amigos, mas do, nesse tempo que eu passava na cidade ouvia a sirene tocar, mas como estava de licença, não podia ir, aí torna-se complicado.

Entrevistadora – Exato. O que é que sentia?

Entrevistado – Torna-se complicado sentir assim: eu vou, mas não posso ir. O que é que eu faço? Vou para lá e levanto a licença na hora? Só que isso não funciona assim, não é? A gente sabe que não funciona. Naquela hora, a gente não pensa, naquela hora, a gente pega no carro vem a correr e tenta ir. Mas não pode, não pode e então a gente fica ali: o que é que se passa? O que é que se passará? E depois claro, a gente não foi a esse sinistro, mas quer saber como é que está, como é que as pessoas, os colegas que foram, como é que eles estão, se estão bem, se não estão. Isso é muito difícil de se processar naquelas horas que a gente ouve a sirene a tocar ou recebe o telefonema de algum sinistro.

Entrevistadora – É pior ouvir a sirene e não poder ir do que ouvir a sirene e poder ir?

Entrevistado – É muito pior.

Entrevistadora – É?

Entrevistado – É. É pior a gente estar num local que não possa sair, ou estar doente ou por outro motivo estar afastado do local dos bombeiros e ouvir a sirene a tocar e dizer assim: «eu não posso ir porque estou doente». Se for uma doença, uma constipação, eu levanto-me da cama para logo saber o que é que vai acontecer a seguir. Ora, há a doença física, a gente não pode ir.

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – E é muito complicado a gente estar ali e saber que....

Entrevistadora – Tem que haver um controlo emocional, é?

Entrevistado – Sim, sim. E saber que há pessoas que estão a precisar de nós, que nós não podemos ajudar. Porque a sirene toca quando os bombeiros, quando os bombeiros que lá estão, estão a precisar da nossa ajuda. Já não são só as pessoas que estão a precisar da nossa ajuda, são os nossos colegas que lá estão que estão a precisar de nós. Então, isto torna-se...

Entrevistadora – Mais complicado ainda?

Entrevistado – ... torna-se mais complicado, porque hoje são eles, amanhã somos nós.

Entrevistadora – Sem dúvida. Sem dúvida. Como é que considera o ambiente aqui da corporação?

Entrevistado – Bom, é assim: há sempre bombeiros que se dão melhores uns com os outros, há sempre... e esta corporação de Fafe, há cinco anos atrás, foi modificada, ou seja, houve eleições para a presidência formaram-se grupos de bombeiros de um lado e grupos de bombeiros dos outros. Há bombeiros que não souberam viver com os dois grupos, que se aliaram a um e depois, quando o outro grupo ganhou eles não pensaram que: «eu vou trabalhar para os bombeiros, não vou trabalhar para aquela lista». E não souberam conciliar essas duas coisas. E criaram-se essas guerrilhas, esses grupos. Eu sou um dos exemplos desses grupos. Ou seja, eu era um apoiante da lista opositora à lista que ganhou, pronto, eram duas listas novas, tinha as minhas ideias, os outros tinham as ideias deles. A lista que ganhou, ganhou e ganhou muito bem e eu como sendo bombeiro e como gostava de ser bombeiro e a minha intuição na casa era ser bombeiro não era ser mais nada, deixei as cores partidárias para fora

e continuei a ser bombeiro. Mais tarde, recebi esta recompensa. Não digo que é uma recompensa, mas as pessoas acreditaram que eu seria capaz de fazer mais por esta casa e então convidaram-me para...

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – Porque ser adjunto não é por carreira, ou seja, adjunto de comando, ou segundo comandante ou comandante...

Entrevistadora – É por convite?

Entrevistado – É por convite. Convite do comandante que lá está com autorização do presidente. E eu senti-me felizado, quando recebi esse convite e quando a associação, o presidente da associação carimbou por baixo a dizer: «sim senhor, concordamos com isto. Senti-me muito orgulhoso disso».

Entrevistadora – Muito bem. Foi uma forma de reconhecimento?

Entrevistado – Sim, muito.

Entrevistadora – Então, há reconhecimento pelo bom trabalho?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – E sente que a sua opinião é ouvida?

Entrevistado – Acredito que sim. Sim. Há aqueles bombeiros mais resistentes, mas aqueles que estão nesta casa para servir a casa e querem o melhor na área que eu sou responsável, acredito que eles ouçam e continuem a cumprir e seguem à risca isso.

Entrevistadora – Muito bem. E o seu trabalho, de alguma forma tem influência na corporação, ou seja, é um trabalho visível, portanto, que é valorizado?

Entrevistado – Sim. Eu tenho, para além do outro trabalho todo interno que se passa no gabinete do comando, eu tenho duas áreas. São as duas áreas mais difíceis, que é o fardamento dos bombeiros e é as avaliações dos bombeiros. Ou seja, eu sou responsável por todas as avaliações de todos os bombeiros desde...

Entrevistadora – A tal controvérsia...(risos)

Entrevistado – Sim. Desde o bombeiro mais baixinho ao superior. Ou seja, eu é que dou as avaliações... ou seja, eu vou explicar como é que funciona as avaliações. Os bombeiros de segunda são avaliados por um superior, os bombeiros de terceira são avaliados por outro superior e esse superior ou esse bombeiro de primeira ou esse subchefe é avaliado por um chefe, quem faz a avaliação desse chefe sou eu. Ou seja, todas as outras avaliações vão chegar ao meu patamar, quem avaliou o resto dos

bombeiros não. Não sou eu que avalio, os bombeiros... ou seja, só que eu vou dar a minha opinião sobre aquela avaliação. Para quê? Para que não aconteça...

Entrevistadora – Discrepâncias talvez?

Entrevistado – Claro. É assim: este bombeiro é meu amigo, vou-lhe dar nota de cinco, aquele é meu inimigo leva nota um; não.

Entrevistadora – Já percebi.

Entrevistado – Então, todo esse plano de avaliações é controlado por mim. Depois tem os outros: o fardamento, que é...

Entrevistadora – Também é um tema controverso?

Entrevistado – Sim, muito.

Entrevistadora – Então?

Entrevistado – Muito, porque nem sempre as corporações tem dinheiro para o fardamento todo.

Entrevistadora – E quando isso não acontece?

Entrevistado – Quando isso não acontece, há aqueles bombeiros que: «eu não vou porque eu não tenho este equipamento. Vá fulano, que teve». A gente tem que ter sempre que os bombeiros tenham um nível de fardamento exigido por lei. Ou seja, neste momento, nós temos algumas lacunas no fardamento. Temos falhas dos fatos domex, temos falha de capacetes urbanos, embora todos têm capacete urbano, só que uns são dos novos, outros são dos velhos.

Entrevistadora – Dos mais antigos.

Entrevistado – Dos mais antigos. É um objetivo, se calhar a curto prazo de ser cumprido.

Entrevistadora – Que todos fiquem com um novo, não é?

Entrevistado – Que todos fiquem com um fato domex, com um capacete novo urbano, porque a nível florestal todo o mundo está igual; a nível do urbano há essas lacunas no fardamento. E depois acontece essas guerrilhas dos bombeiros, que é: «Ah, fulano teve um capacete novo, ele que vá fazer o serviço». No fundo, ele vai fazer o serviço e faz, só que gera logo ali aquele tema de conversa, que dá para ir a conversar o caminho todo, se for preciso.

Entrevistadora – Exatamente. Será que essas guerrilhas fazem com que, ou impedem que não seja mais amigável?

Entrevistado – É assim, na hora acredito que sim. A nível de profissionalismo essas guerrilhas esquecem. Na hora do trabalho acredito que o bombeiro quando está a trabalhar, quando está a fazer algum serviço, essa guerrilha ou essas ideias que uns têm e que os outros não partilham que acabam e que na hora do serviço...

Entrevistadora – São esquecidas.

Entrevistado – ... são esquecidas.

Entrevistadora – Ok. Considera justo o tratamento dado pela corporação em relação a bombeiros voluntários e bombeiros profissionais?

Entrevistado – É assim, a corporação é responsável... ou seja, a associação é responsável pelos bombeiros assalariados, na área que eles... porque um bombeiro assalariado tem vários, têm desde telefonistas, desde motoristas, empregados de limpeza, tem várias áreas. A outra parte que é o comando é responsável pelo serviço operacional todo do quartel. Eles como sendo bombeiros levam (*imperceptível*) como estando no serviço assalariado, como estando a fazer o serviço de voluntário. Estando a ser pago tem que cumprir exatamente como o estando a ser voluntário, o voluntário tem que fazer exatamente igual.

Entrevistadora – Portanto, vê que há um equilíbrio, então?

Entrevistado – Há um equilíbrio. Para além do salário que ele recebe, e isso para nós não temos nada a ver, ele recebe e quem lhe paga é a associação, não é o comando. O comando é responsável pelo serviço operacional que eles fazem. O outro serviço que é o eles vir trabalhar ou não, aí já é da responsabilidade da associação, não é?

Entrevistadora – Exato. Naquelas “guerrilhas” que há bocado falou – não é? – coisas que... portanto, um exemplo que deu...

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – ...portanto, «vá aquele que aquele recebeu um equipamento, eu não». Alguma vez aconteceu, alguém apontar: «Vá aquele, que aquele é profissional e eu não.»?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Isso não.

Entrevistado – Acontece, isso acontece só quando é para fazer serviços de transferência de hospital para hospital. O que é que acontece? Por vezes os funcionários têm aquela coisa de se esconder atrás de um muro, de um muro...

Entrevistadora – Dos voluntários?

Entrevistado – Dos voluntários e deixar os voluntários ir, que eu acho que está errado. O funcionário da casa, estando o carro na casa, vai fazer esse serviço, que é um serviço que não é um serviço de urgência. Há casos que até é, mas esse serviço de transferência de hospital para hospital o funcionário pode muito bem fazer e está aqui é para trabalhar. E o voluntário por vezes fica indignado porque vai ele fazer o serviço e o funcionário fica cá. Ultimamente não tem acontecido isso porque os funcionários já foram chamados mais que uma vez à razão para isso. Ou seja, eles primeiro vão fazer esse serviço e depois os voluntários vão cobrir os outros serviços que é preciso. Até este momento, isto tem-se ajustado e tem melhorado. Só o tempo é que...

Entrevistadora – É que agora vai depois também...

Entrevistado – É.

Entrevistadora – ... ditar, não é?

Entrevistado – Ditar.

Entrevistadora – Muito bem. Têm na corporação algum tipo de lema?

Entrevistado – Lema: *é vida por vida*.

Entrevistadora – E identifica-se com esse lema?

Entrevistado – Sim. Ou seja, nós no fundo damos a nossa vida para salvar outras pessoas. Ou seja, nós desde o momento que entramos no quartel, a nossa vida está posta em risco, ou seja, nós, desde que vamos fazer um serviço, a nossa vida está a correr risco em função de outra vida.

Entrevistadora – E como é que vê esse risco na sua vida?

Entrevistado – Normal. Eu nunca... eu quando vou para um sinistro, nunca penso que vou pôr a minha vida em perigo para salvar outra pessoa, não. Eu vou com a intuição de salvar aquela pessoa. Claro que eu vou salvar aquela pessoa, mas tenho que me assegurar que eu estou a salvo, para não ficar em vez de uma vítima ficarem lá duas.

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – Mas nunca fui fazer um serviço a dizer: não, eu vou lá chegar e vou ficar atrás e vou deixar os outros ir à frente, não. A minha intuição é eu chegar lá e ir salvar, avançar...

Entrevistadora – Salvar...

Entrevistado – Só depois é que: calma, analisando todos os parâmetros, não há condições para eu poder salvar a pessoa, ela não se salva. Havendo, a gente não olha...

Entrevistadora – Claro, exatamente.

Entrevistado – A minha vida, tantas vezes a gente já pôs a nossa vida em risco para salvar outras pessoas. Principalmente quando vamos para o sinistro que temos problema, os bombeiros ir sempre a correr, passam sinais vermelhos, não param nos stops, várias coisas, isso já estamos a pôr a nossa vida em risco .

Entrevistadora – Claro...

Entrevistado – Se bem que às vezes não paramos no vermelho, mas verificamos que não vem ninguém e avançamos. Ou seja, nunca vamos pôr a vida dos outros em jogo, nunca.

Entrevistadora – Exato, exato.

Entrevistado – Mas a nossa várias vezes. Andamos sempre com excesso de velocidade, sempre.

Entrevistadora – Para finalizar, qual é a sua opinião relativamente à gestão dos bombeiros?

Entrevistado – A gestão é muito complicada. Isto há a Escola Nacional de Bombeiros, depois há a Liga de Bombeiros, há Associação de Bombeiros.

Entrevistadora – E depois há gestão que é feita pela própria corporação?

Entrevistado – E depois a gestão da própria corporação. Ou seja...

Entrevistadora – Que deve ser um bocadinho independente de corporação para corporação, ou não?

Entrevistado – Sim. Cada corporação tem a sua gestão. Há comandantes que dizem que os seus bombeiros só fazem os serviços que querem, que lhes apetece; há outros que não: «Os meus bombeiros têm que fazer isto».

Entrevistadora – Pronto. E então, eu pergunto-lhe mais á gestão aqui nesta corporação.

Entrevistado – Aqui, a gestão.

Entrevistadora – A sua opinião, digamos.

Entrevistado – A nível de gestão, eu acho, considero que a gestão é feita dos bombeiros. Tudo bem que nós temos oitenta ou noventa bombeiros no ativo, gostaríamos de ter



cento e cinquenta bombeiros, que a gestão era muito melhor de fazer. Porquê? Porque muitas vezes o bombeiro tem de estar três vezes por mês de serviço, quando só podia estar uma, porque essa é obrigatória ele estar. E se tivesse cento e cinquenta bombeiros, só ficavam uma. E por vezes essa gestão é...

Entrevistadora – É complicada.

Entrevistado – ... para nós comando é complicado fazer, mas para eles, os bombeiros estarem do outro lado dos bombeiros eles não sabem o que é, não têm consciência do que é esta gestão. Têm consciência sim senhor: «eu estou de serviço hoje, estou de serviço amanhã. Ui tantas vezes de serviço». Mas, para nós, comando, é difícil de gerir isso, porque são cada vez mais os bombeiros são obrigados a fazer muita coisa, de prevenções a provas desportivas, formação em cima de formação, horas de serviço noturno, horas de serviço diurno. Essa gestão para nós é difícil de fazer.

Entrevistadora – Claro. Ou seja, os serviços têm aumentado...

Entrevistado – Aumentaram.

Entrevistadora – ... e os recursos não, é isso?

Entrevistado – Ou seja, cada vez há menos bombeiros voluntários e cada vez há mais serviço para os bombeiros voluntários. E se os bombeiros voluntários fossem pagos, não podiam ser bombeiros voluntários. Eram bombeiros sapadores, como temos no Porto, em Braga, em Lisboa. Mas eu acho, do meu ponto de vista, eu não digo ser pagos, mas, a nível do Estado os bombeiros terem outro tipo de regalias que os motivasse a vir para o quartel dos bombeiros. E não aquela: «eu vou para os bombeiros, o que é que eles me vão oferecer? Não me vão oferecer nada. Eu vou ser voluntário porquê? Só para ajudar as outras pessoas? Ah, então estou em casa». Esta geração nova não tem essa ideia de: «eu vou para os bombeiros para servir as pessoas, para ajudar as pessoas». Não. Esta geração nova é: «eu vou se me der alguma coisa, se não me der nada, vou jogar à bola, vou jogar no computador».

Entrevistadora – Isso que me acabou de dizer é o que sente nos bombeiros, por exemplo, mais novos que têm cá na casa?

Entrevistado – Sim. De ano para ano...

Entrevistadora – Ou tem sido mais difícil recrutar novos bombeiros?

Entrevistado – Sim, muito mais difícil. De ano para ano, os novos bombeiros vai baixando e nós fizemos uma escola o ano passado, e desses dez bombeiros do ano

passado promovemos a bombeiro mesmo, só dois é que eu considero bombeiro. Os outros, mais valia não terem vindo. Para além de falharem, de não cumprirem, não quererem saber, não ligarem nada aos bombeiros, não sabem o que é ser bombeiro voluntário.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado – E considero que o ser bombeiro voluntário neste momento, tudo bem que é para quem pode, para quem tem um bocadinho de tempo disponível, mas tem que se vir para os bombeiros não é pensar no que os bombeiros me vão dar, é: «eu vou para os bombeiros porque eu gosto de ser bombeiro, eu quero ser bombeiro».

Entrevistadora – Esses mais novos, o que me está a dizer é que falta um pouco de incentivos?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – É isso?

Entrevistado – Faltam. Porque esta geração nova, conforme eu falei, eles estendem a mão a quem lhes estender a outra. Os bombeiros não têm mãos para estender, os bombeiros só querem as mãos dos bombeiros, das pessoas novas que vão entrar e se houvesse incentivos por parte do Estado aos bombeiros novos...

Entrevistadora – Se calhar havia mais bombeiros?

Entrevistado – ... acredito que havia mais bombeiros.

Entrevistadora – Uma nova geração, digamos?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Ok, resta-me agradecer a sua disponibilidade para colaborar no meu estudo de investigação.

Entrevistado – Sempre que possível.

Entrevistadora – E obrigada e boa noite.

Entrevistado – Obrigado. Boa noite.

Grelha de Observação durante a Entrevista		
Entrevistado nº. 5      Hora de Início: 21h:05      Hora de Fim: 21h:37      Duração: 32'40''		
Data de Realização: 01/05/2013      Local de Realização: Gabinete das Chefias BVF		
Idade: 32 anos      Género: Feminino      Escolaridade: 12º ano      Estado civil: Solteira      Filhos: -----		
Profissão: Gerente Sector Têxtil      Situação face ao emprego: Empregado		
Anos de Experiência Voluntária: 9 anos      Posto: Bombeira 3ª classe		
Dimensões	Indicadores	Observação/Comentários
<b>Ambiente Externo</b> (condições circunstanciais)	<b>Tipo de Local</b>	
	Local Público ou Privado?	Privado.
	<b>Características do Local</b>	
	Deserto ou Movimentado?	Sala disponibilizada para o efeito e sem movimento durante a entrevista.
	Familiar ao entrevistado ou desconhecido?	Familiar ao entrevistado.
	Calmo ou ruído?	Calmo no decurso da entrevista.
	Adequado ou inadequado à situação de entrevista?	Adequado.
<b>Interacção</b> (condições interaccionais)	<b>Entrevistado</b>	
	Sozinho ou acompanhado?	Sozinho.
	<b>Proximidade dos Actores</b>	
	Conhecimento prévio entre entrevistador e entrevistado	Sem conhecimento prévio.
	Tipo de relação entre ambos (inexistente, profissional, familiar, escolar...)	Inexistente.
	<b>Relação Estabelecida na Entrevista</b>	
	Colaborante ou não colaborante?	Colaborante.
	Empática ou não?	Empática.
<b>O Entrevistado</b> (condição de entrevistado)	<b>Postura / Atitude enquanto entrevistado</b>	
	Grau de à vontade/constrangimento com a situação (inicial/ final/ global)	Constrangimento inicial.
	Manutenção, alteração ou oscilação da postura/ atitude no decorrer da entrevista	Postura colaborante durante toda a entrevista.
	Níveis de ansiedade (pouco, muito, não relevante)	Ansiedade inicial.
	Comunicação não-verbal (gestos, expressões faciais, silêncios)	Utilização de gestos e expressões faciais.
	Fluência do discurso/ expressão oral	Fluência e expressão oral satisfatória.

## **Entrevista**

### **Sujeito 5**

Entrevistadora – Boa noite, antes de mais, obrigada pela sua colaboração e começava já por perguntar. Há quanto tempo é voluntária?

Entrevistada – Vai fazer, em Outubro, 9 anos.

Entrevistadora – 9 anos, muito bem. Ser voluntária é um dos seus projectos ou objectivos de vida?

Entrevistada – Não, isto foi mesmo por acaso. Eu, inicialmente, aos 18 anos queria ser militar. Mas como não tinha altura, então optei pelo voluntariado que não tem nada a ver, mas foi uma coisa que eu coloquei e gostava.

Entrevistadora – Portanto, foi uma alternativa ao seu projecto, é isso?

Entrevistada – Exactamente.

Entrevistadora – Ok. O que a motivou a ser voluntária?

Entrevistada – Assim, as pessoas em geral. Eu. Eu, pessoalmente gosto mais de incêndios; não vou dizer que não; foi o que me motivou mais. Claro que quando cheguei aqui e me colocaram: «tens que fazer tudo»; eu fiquei assim um bocado, «vou/ não vou»; mas, mas depois de entrar, de começar a fazer a escola e tudo, comecei a gostar e então...

Entrevistadora – Muito bem. E o que a motivou a ser bombeira voluntária? Porque eu aqui queria distinguir um pouco o voluntário do bombeiro voluntário.

Entrevistada – Ahh...

Entrevistadora – Ou seja, quando pensou em voluntariado foi sempre nos bombeiros?

Entrevistada – Nos bombeiros. Nunca, nunca Cruz Vermelha, nem nada do género. Sempre bombeiros.

Entrevistadora – E porquê essa opção?

Entrevistada – Não sei, se calhar por um tio meu ser bombeiro e eu fui por aí, entrei mais por aí.

Entrevistadora – Ok. Portanto, já conhecia algumas pessoas ligadas à corporação?

Entrevistada – Sim, algumas sim.

Entrevistadora – Para além do tio, mais alguém?

Entrevistada – Uns colegas.

Entrevistadora – E de alguma forma, essas pessoas influenciaram a sua decisão?

Entrevistada – Não. Nada. (*risos*) Nada mesmo.

Entrevistadora – Ok. Já tinha tido experiências anteriores de voluntariado?

Entrevistada – De voluntariado, não. Não.

Entrevistadora – Portanto, foi a primeira vez?

Entrevistada – Foi a primeira vez.

Entrevistadora – E o que é que significa para si ser voluntária? E depois o que é que significa para si ser bombeira voluntária? Portanto, o significado mesmo?

Entrevistada – (*risos*) Ser bombeiro... é o que eu digo, eu vim mais pelos incêndios, era aquela coisa dos incêndios em si. O voluntariado, depois vai-se ganhando gosto. É mesmo entrar que se começa a apanhar aquele gostinho; porque depois de começar a salvar uma pessoa, ver uma pessoa ali quase a morrer, como eu já tive situações e será que vai... Depois vem-se para o quartel, fica-se a pensar naquilo «a pessoa podia ter morrido»; ainda bem...Prontos lá está, há outros casos em que se não consegue. Mas pronto é por aí.

Entrevistadora – O que é que a liga à corporação de bombeiros?

Entrevistada – O que me liga é o gostar mesmo. Porque eu acho que se não gostar de cá estar, isto é, como...Pronto, eu trabalhei em confecções e vou comparar um bocadinho. Confecção, diz-se assim: «ahh, são mulheres de fábrica», porque há zangas e não sei quê. Aqui nos bombeiros também há, não vou dizer que não. É muita gente, são muitas cabeças a pensar. E então, tem que se gostar mesmo, porque se não se gostar, acabamos por nos começar a afastar deste, a afastar daquele e depois vai tudo por água abaixo. Não se chega a vias de facto (*risos*).

Entrevistadora – Exacto (*risos*). Passou por algum processo de selecção antes de entrar ou para entrar?

Entrevistada – Na altura em que eu entrei, não era preciso. Agora são mais rigorosos, agora está a ser mais rigoroso.

Entrevistadora – Ok. Mas, recebeu formação inicial? Há pouco falou-me em escola.

Entrevistada – Sim, sim. Isso sim. Eu era aspirante, antigamente era assim que se chamavam – os aspirantes. Entrei com a idade de aspirante já para bombeira mesmo e iniciou a escola. Eu fiz escola até Março, talvez. Março, Abril por aí. E entrei para bombeira de terceira.

Entrevistadora – Mas, quanto tempo é que foi essa formação? De quanto tempo?

Entrevistada – É o que eu estou a dizer, provavelmente de Outubro até Março/Abril, não sei muito bem...

Entrevistadora – Ok.

Entrevistada – Já não me recordo; já vai há tantos anos.

Entrevistadora – Exactamente. E estava à espera de receber formação? Ou seja, quando veio para os bombeiros era algo que esperava ou não?

Entrevistada – Nunca pensei que se fizessem formações de bombeiros. Para além de ter amigos bombeiros, nunca se falava muito de bombeiros e então nunca pensei que se fizesse formação.

Entrevistadora – E retirou mais-valias dessa formação?

Entrevistada – Claro. Não sabia mesmo para o que vinha. E aquelas, aquela formação, para além de matérias perigosas, que se aprende muito, casas, as construções, saúde. Isso, claro que há cursos lá fora, mas nunca tinha feito nenhum e aqui aquilo fez-me muito bem, não é? E agora vamos renovando, consoante o tempo.

Entrevistadora – Vão fazendo reciclagens?

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – Ok, muito bem. Ahh..quando entrou para a corporação qual foi o compromisso que esta estabeleceu consigo? A corporação, portanto, estabeleceu algum compromisso consigo?

Entrevistada – Não. Compromisso, não. Pronto, claro que quando eles fazem uma escola é a contar que os bombeiros vão ficando. Mas, por exemplo, da minha escola só estou eu, já não está cá mais ninguém.

Entrevistadora – Ahh, ok.

Entrevistada – Não há o compromisso de «tens que fazer xis anos», como nas confecções, não é. Ou em qualquer trabalho, que há os contratos. Aqui não, não há nada disso.

Entrevistadora – Mas, só está... Neste caso é assim, só ficou uma pessoa, portanto, desse curso, dessa turma?

Entrevistada – Da minha escola...

Entrevistadora – Exactamente.

Entrevistada – Da minha escola só fiquei eu; neste momento só estou eu.

Entrevistadora – Mas, porque foi a única que ficou apta ou porque foram desistindo?

Entrevistada – Não, não. Foram desistindo. Da minha escola todos ficaram aptos. Só que, pronto, cada um depois seguiu as suas vidas; a vida começou a não dar e começaram a desistir.

Entrevistadora – Ok. Que deveres considera que a corporação tem para consigo?

Entrevistada – Isso é complicado (*risos*). Deveres...eu acho que deveres mesmo. É assim, nós temos que cumprir o voluntariado como se fossemos profissionais. Isso, isso é verdade. Mas, claro que a corporação também não vai exigir de mais; porque nós não somos profissionais, não é!? Claro que temos de fazer tudo pelo melhor, mas assim deveres mesmo, acho que não há mesmo.

Entrevistadora – Portanto, neste momento não considera que a corporação tenha deveres para convosco?

Entrevistada – Não.

Entrevistadora – OK. Ao longo do tempo, que tipo de expectativas foi desenvolvendo relativamente à corporação?

Entrevistada – Para melhor (*risos*). Da corporação esperamos sempre o melhor, nunca o pior. Claro que há os altos e baixos, como em todo o lado.

Entrevistadora – E o que é que poderia ser esse melhor, não é? «Espero o melhor»; como é que explicaria esse exemplo.

Entrevistada – Por exemplo, eu sei que não tem a ver cá, não é o Presidente, não é os comandos, não tem a ver com cá, é fora; acho que é em Lisboa mesmo, quem faz as leis, acho que as leis estão um bocado mal feitas. Por exemplo, nós agora temos que dar duzentas e setenta e cinco horas; para uma pessoa voluntária, isto começa a ser muito cansativo, temos que passar aqui muito mais tempo. Lá está, se calhar os meus colegas começaram a desistir por isso mesmo. São muitas horas, não conseguem estar cá ao fim de semana alguns, trabalham mais longe, e é por aí. Acho que não tem a ver com a corporação mas ficou, começou a ficar muito pesado isto para nós. Digo eu, acho que é mais por aí.

Entrevistadora – Considera que todas as promessas feitas pela corporação, portanto, durante o período de recrutamento, que neste caso pode ser o período da escola, foram até agora cumpridas?

Entrevistada – (*risos*) Isto muda-se de presidentes, muda-se de comandos e também se mudam um bocado as coisas. E também mudou as leis, e então acho que mudou muita coisa. Começámos a ser mais sobrecarregados.

Entrevistadora – E nesse sentido, nem todas as promessas têm vindo a ser cumpridas? É isso?

Entrevistada – Exactamente.

Entrevistadora – Ok, e agora...Ahh. Há pouco falamos em deveres da corporação e agora em deveres enquanto bombeira. Que deveres considera ter para a corporação enquanto bombeira voluntária?

Entrevistada – Lá está. Deveres é quando a sirene toca ter que estar cá, isto é se ouvir. Mas agora há os telefones; nós agora temos telefones e podem-nos ligar; é mais...eu acho que estou mais aqui pela população; acho que é mais por aí.

Entrevistadora – Então o seu dever não é tanto com a corporação é mais.. sente que tem mais um compromisso com a população, é isso?

Entrevistada – Voluntariado acho que é mais isso. É o que eu digo, como gosto muito, se calhar acho que é mais com a população e não com a corporação em si.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistada – Até posso estar enganada (*risos*).

Entrevistadora – Não, não. É a sua percepção. Até que ponto sente que cumpre esses mesmos deveres?

Entrevistada – (*breve silêncio*) Até que ponto é que eu cumpro...Eu acho que cumpro dentro dos meus limites. Claro, que há situações em que, como estou junta, faço a vida de casada e não sei quê; pronto é mais complicado; se calhar para uma pessoa solteira é mais fácil estar aqui. Mas, eu acho que cumpro bem as minhas obrigações, desde piquetes que faço, desde as acções que continuamos a fazer, tudo, não é!?!; se tiver que faltar a uma, ou melhor dizendo, se tiver dez formações e se tiver que faltar a uma, tudo é. Não falto mais do que isso.

Entrevistadora – Perante o compromisso estabelecido, o que sente ter de dar em troca à corporação?

Entrevistada – Como assim?

Entrevistadora – Portanto, sente que tem algo a dar em troca à corporação ou não? Não é, pode não sentir.



Entrevistada – Eu acho que em troca é mesmo o meu trabalho, o meu esforço. Acho que é o meu esforço mesmo. Porque eu faço alguns esforços para poder estar cá.

Entrevistadora – Para poder exercer o seu voluntariado, é isso?

Entrevistada – Exactamente

Entrevistadora – Muito bem. Há pouco falou-me, portanto, que já conhecia cá pelo menos um tio e alguns colegas. Acha que o facto de conhecer, portanto, algumas pessoas quando veio para cá, isso possa influenciar ou ter influenciado as obrigações que a corporação tem para consigo?

Entrevistada – Não

Entrevistadora – Independente, é isso?

Entrevistada – É.

Entrevistadora – Já tinha experiência anterior em funções similares àquelas que desempenha aqui na corporação enquanto bombeira?

Entrevistada – Não.

Entrevistadora – Nunca tinha tido nenhuma experiência semelhante?

Entrevistada – Não.

Entrevistadora – Ao longo da sua prática voluntária, já passou por alguma situação em que a organização ou corporação não tivesse cumprido os seus deveres para consigo?

Entrevistada – Acho que não. É assim, não a corporação em si. Mas, se formos falar por exemplo de situações de chatearmo-nos com os colegas porque, porque estamos num incêndio; vou falar, porque foi um caso que me chocou mais: um incêndio perto de casas, nós tínhamos andado todo o dia e toda a noite, estávamos exaustos e eram três da tarde; puxar manga e enquanto foi pertinho das casas, eu ajudei e quando cheguei a um ponto em que já não aguentava e via os meus colegas encostados; aí, eu passei-me; posso dizer mesmo, eu passei-me; e aí estava um elemento do comando lá; e eu disse o que se tinha passado e ele disse-me para eu me acalmar e não fizeram nada. Aí sim, eu achei que não estavam a agir correctamente comigo, porque uma pessoa cansada de ter andado todo o dia e toda a noite, ou ao contrário toda a noite e todo o dia, e depois os colegas encostarem-se; é que se todos ajudassem a passar pelo menos as casas, menos mal. Depois é que chegou o outro grupo, passamos as casas, chegou o outro grupo, o outro grupo entrou para o meu lugar e um dos colegas disse: «senta-te, deita-te e descansa um bocado»; o que eu não acho correcto. E depois no fim,

chamei um elemento do comando e também perdi um bocado a razão, porque comecei a discutir com a pessoa em questão, pronto ali à frente de populares e nós não devemos fazer isso; também perdi um bocado a razão e por isso é que ficou por aí; mas eu disse ao comandante, era um adjunto na altura, que não gostei da atitude dele por causa disso. Mas, não fizeram nada, o que eu achei errado.

Entrevistadora – Claro. De alguma forma, acha que isso veio influenciar o seu desmpenho a seguir? Já me explicou que a sua reacção na altura...

Entrevistada – Foi essa.

Entrevistadora – Foi essa. Portanto, depois ficou desiludida, não ficou?

Entrevistada – Fiquei, fiquei. Fiquei muito desiludida e claro que a seguir com aqueles mesmos elementos que estavam nesse incêndio, já não tinha tanta força de trabalhar como tinha anteriormente. Quando ia com eles já ia a pensar: «ai meu Deus e se isto dá para o torto».

Entrevistadora – Desmotivou um bocadinho?

Entrevistada – Sim. Depois, pronto isto foi nos primeiros tempos. Claro, depois começámos outra vez...

Entrevistadora – A confiança vai...

Entrevistada – Tem de ser. Há alturas que nós ficamos desorientados completamente.

Entrevistadora – O que é que a leva a crer que esteve na base desse acontecimento? Ou seja, no fundo fez uma queixa, não é? E no fundo não teve seguimento, pediram-lhe mesmo para não dar seguimento. O que é que acha que possa estar na base?

Entrevistada – Acho que naquela altura, o comando já estava, o antigo comando, já estava a ficar assim, a ir um para cada lado – vamos dizer assim. Foi numa fase que o comando já estava..*hummm...* assim..*hummm*.

Entrevistadora – Um conflito também entre os próprios elementos do comando?

Entrevistada – Não, não era um conflito. Foi na altura de eleições praticamente; iam entrar novos comandos, pronto foi nessa fase. E eu acho que eles não ligaram muito por causa de estarem assim.

Entrevistadora – Porque já estavam de saída?

Entrevistada – Como já estavam de saída e então acho que foi por... eu penso que seria por aí. Mas, depois também não quis entrar em mais conflitos. Não quis saber mais nada. Pronto, ficou mesmo assim.

Entrevistadora – Situações dessas ocorrem com muita frequência, ou não?

Entrevistada – Quando estamos cansados, às vezes não pensamos e dizemos coisas que não devemos e não sei quê. Mas, fica tudo por aí. Acho que a situação mais complicada foi essa.

Entrevistadora – Mas, portanto, está a falar, quando estão cansados, entre colegas?

Entrevistada – Sim, sim.

Entrevistadora – Mas, digamos a questão de, por exemplo, de...

Entrevistada – Com os comandos?

Entrevistadora – Sim, portanto, na sua opinião de terem que agir e de não agirem?

Entrevistada – Não, agora, ultimamente, têm agido. Se for preciso, têm agido.

Entrevistadora – Ok. *Humm...* para além do desempenho como há bocado falámos, que a desmotivou um bocadinho, em que medida também e voltando na mesma a recordar esse episódio, é que isso, esse episódio possa ter influenciado a sua atitude perante a corporação ou perante a vontade de continuar a ser bombeira voluntária?

Entrevistada – Nessa altura, pensei mesmo, «vou desistir, isto não é para mim»; se todos não lutamos para mesma coisa, acho que isto já não é para mim. Mas depois, com o tempo, tudo passa e pronto. E depois tive o colega que veio falar comigo, no fim, acabou por vir falar comigo e disse que realmente que devia ter agido de outra forma, pronto.

Entrevistadora – Então, mas o que é que a fez permanecer e querer continuar? Foram só as palavras desse colega?

Entrevistada – Não, não. (*risos*) Eu acho que no fundo, gostando do que fazemos, depois temos sempre aquela coisa, se sairmos voltamos a fazer isto e depois para entrar já vai ser mais complicado e então eu acho que é isso que nos faz prender aqui um bocadinho; é o gostar mesmo. É o estar a gostar.

Entrevistadora – Ou seja, quando fez uma reflexão e ponderou os ganhos e as perdas, achou que se calhar ia perder mais...

Entrevistada – Do que ganhar...

Entrevistadora – ... se deixasse de ser bombeira voluntária. É isso?

Entrevistada – Exacto.

Entrevistadora – Ok. E alguma vez acha que enquanto bombeira falhou nas suas obrigações para com a corporação?

Entrevistada – É assim. Eu faço o possível e o impossível para fazer o meu melhor: Não vou dizer que não há erros; que há sempre erros e se calhar nestes anos todos, se calhar houveram erros; não sei assim erros mesmo que me façam...*hummm*.

Entrevistadora – Há agora assim algum que, que.... não lhe ocorre neste momento, é isso?

Entrevistada – Não, não. Erros! Porque lá está, se fiz erros não foram tão graves quanto isso e não ficaram...

Entrevistadora – Registados, pelo menos? (*risos*)

Entrevistada – Sim... (*risos*).

Entrevistadora – Alguma vez foi avaliada no seu desempenho?

Entrevistada – Sim e agora está a existir as avaliações.

Entrevistadora – Agora! Portanto, não existia, é isso?

Entrevistada – Não. Está a existir há 3 anos, se não estou em erro. Até agora, prontos, ninguém era avaliado. Agora, somos todos avaliados, devido a fardamento, trabalho, empenho, sei lá, tudo, tudo.

Entrevistadora – Mas conhecem os critérios previamente, os critérios da avaliação previamente, ou não?

Entrevistada – Sim, sim, sim.

Entrevistadora – É-vos dado a conhecer, portanto, por que critérios vão ser avaliados.

Entrevistada – Sim. Já temos tido umas folhinhas da nota que nos vão dar, isto é, o nosso avaliador, porque depois vai para o comando a ver se ele aceita ou se não aceita. Porque depois o comando é que dá a última opinião.

Entrevistadora – Ok. E essa avaliação é de quanto em quanto tempo?

Entrevistada – É de ano em ano.

Entrevistadora – É uma avaliação anual, é isso?

Entrevistada – É anual.

Entrevistadora – E estava à espera de ser avaliada enquanto bombeira voluntária?

Entrevistada – Como voluntária não (*risos*). Nós, lá está, como somos comparados a profissionais, temos que fazer o papel de um profissional. Mas, fiquei surpreendida como somos voluntários e sermos avaliados. E isto deu muito que falar nos inícios.

Entrevistadora – Sim...

Entrevistada – Deu. Porque...

Entrevistadora – É controverso, é isso? É um tema controverso?

Entrevistada – É, é. As pessoas aqui dizem que não trabalham na função pública, não sei quê, e que não podem ser avaliadas como voluntárias. Agora nem tanto, mas deu muitos problemas o ser avaliado.

Entrevistadora – E dos resultados? Estava à espera dos resultados que obtive, até ao momento, não é?

Entrevistada – Numa avaliação, até achei que era de mais. No outro ano de trás, até achei que fui avaliada em excesso.

Entrevistadora – Ou seja pela positiva?

Entrevistada – Exactamente (*risos*).

Entrevistadora – (*risos*) Muito bem. Que tipo de recompensa tem?

Entrevistada – Recompensas da corporação?

Entrevistadora – Sim ou do voluntariado?

Entrevistada – A única recompensa que nós tínhamos com o voluntariado era a de não pagar nos hospitais. Que agora, é assim, agora nem sei, que isto já foi muito debatido. No Centro de Saúde, sei que não pagamos; mas no hospital ainda tou em dúvidas, não sei se pagamos ou se não pagamos. Pronto, ficou assim como que aumentaram no hospital e não sei quê. Agora ainda estou em dúvida, não sei.

Entrevistadora – Exacto. E estava à espera de receber algum tipo de recompensa?

Entrevistada – Não, não.

Entrevistadora – Ok. Considera que o ambiente da corporação é amigável e de apoio?

Entrevistada – Eu acho que sim. No fundo, pronto, há as brigas e tal e coisa. Mas, no fundo acho que nos damos todos bem; claro que há aquelas pessoas que são mais contidas, há aquelas que são mais bem dispostas, aquelas que, pronto. Há de tudo.

Entrevistadora – Mas no dia-a-dia?

Entrevistada – No dia-a-dia, acho que não há grandes problemas.

Entrevistadora – Há reconhecimento pelo bom trabalho?

Entrevistada – (*risos*) Eu acho que depende dos casos. Se for trabalhos de risco, já houveram medalhas para essas pessoas: Agora se for o normal, o dia a dia, não.

Entrevistadora – Podia-me explicar um pouco melhor o que é que é o trabalho de risco?

Entrevistada – Desculpe (*risos*). Trabalho de risco! Vou pôr um caso que foi uma senhora, acho eu, que caiu a um poço e foram bombeiros daqui tirar essa pessoa.

Entrevistadora – Portanto, desceram o poço?

Entrevistada – Desceram o poço. E foi, foi muito arriscado, que até um bombeiro teve de lá ficar. E então aí houve medalhas para esses bombeiros que estiveram lá nesse local. Uma muito bem merecida, que eu acho. As outras também. Mas, a pessoa em questão que esteve a ficar lá, acho que foi muito bem merecida. Era bombeira há um ano, se tanto. E eu acho que foi muito bem merecida.

Entrevistadora – Portanto, quando falamos em risco, é risco para a vida do próprio bombeiro? É isso?

Entrevistada – Exactamente.

Entrevistadora – Portanto, o próprio bombeiro pôr a sua vida também em risco.

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – Ah, ok: muito bem. Quando fala em tarefa diária...

Entrevistada – Diário é a nossa...o nosso dia-a-dia; mesmo um acidente; mesmo que nós demos o nosso melhor, não vamos receber uma recompensa por ter dado o nosso melhor nesse acidente.

Entrevistadora – Exacto.

Entrevistada – Pronto, é o nosso dia a dia; já estamos habituados. Agora, em situações dessas, extremos.

Entrevistadora – Ok, muito bem. Sente que a sua opinião é ouvida?

Entrevistada – (*risos*) Isto aqui é assim. Se todos formos dar uma opinião, nunca vai chegar a consenso. É muito difícil chegar a um consenso. Temos aqui as obras, por exemplo. Os bombeiros nunca deram opinião sobre obras ou, se deram opinião, nunca fui ouvida. Não, nem sempre.

Entrevistadora – Portanto, sente que nem sempre ou não?

Entrevistada – É vamos mais por aí.

Entrevistadora – Mas o seu trabalho tem influência na corporação?

Entrevistada – Eu acho que sim. Eu acho que o meu trabalho, se eu não viesse para aqui hoje, não tinha ninguém no meu lugar. Acho que sim, acho que o nosso trabalho...

Entrevistadora – Ok. Muito bem. Considera justo o tratamento dado pela corporação em relação a bombeiros voluntários e bombeiros profissionais?

Entrevistada – Justo! Prontos, é assim. Os profissionais estão a ganhar, têm de fazer todo o tipo de trabalhos. Nós, se recusarmos um trabalho, somos voluntários, não é!?

Entrevistadora – Portanto têm esse direito?

Entrevistada – Direito? Direito? Não vou dizer que temos. Mas, vamos falar. Está um profissional da casa e estou eu voluntária. Se houve uma transferência de hospital para hospital, por exemplo, vou falar na saúde. Por exemplo, de hospital para hospital, o profissional é que deve fazer esse trabalho. O voluntário só vai se quiser. O profissional aí é obrigado a ir. Temos uma situação agora que se está a passar do motorista da noite, que é profissional, não estar a vir ao serviço, porque está a fazer um curso e nós estamos aqui como voluntários. Nessa situação...nós para as urgências saímos, é obrigatório, é mesmo obrigatório, não é?

Entrevistadora – Faz parte daquelas tarefas do dia-a-dia, não é?

Entrevistada – É uma obrigação. Agora transferências... se nós dissermos que não vamos fazer, não somos, não somos obrigados a fazê-las. Então, se o motorista está a fazer um curso, têm é de arranjar outro motorista para colocarem aí.

Entrevistadora – Nesse caso, por exemplo, essa transferência aguarda que chegue outro profissional?

Entrevistada – Eu estou a dizer isto, mas nós acabamos por fazer.

Entrevistadora – Acabam por fazer. Fala mais alto o vosso dever.

Entrevistada – Exactamente, é mesmo isso, porque senão a transferência... claro um doente que esteja aqui, ou para ir para casa ou para ir para outro hospital, claro que o hospital lá com o doente, que eles também não aceitam isso, querem é despachá-los, nós acabamos por fazer. Mas, é nessa situação que estou a dizer. Nós aí no fundo não somos obrigados. Acabamos por ir porque pronto é um doentinho e temos levar.

Entrevistadora – Mas sente, então, que às vezes a atitude de quem é profissional devia de ser outra?

Entrevistada – Na minha opinião, acho.

Entrevistadora – Sim, na sua opinião?

Entrevistada – Na minha opinião, acho.

Entrevistadora – Se calhar, enquanto profissional, não era preciso que lhe dissessem, não era? Avançava logo. É um bocadinho assim?

Entrevistada – Tem que avançar mesmo. Por que é assim. Saindo o profissional da casa para uma transferência, nós já temos que sair para a urgência. Se ele tivesse saído para uma urgência, nós também já devíamos fazer o trabalho da...

Entrevistadora – Da transferência.

Entrevistada – Da transferência ou aguardava, porque como estava para uma urgência, podia aguardar mais um bocadinho.

Entrevistadora – Têm na corporação algum tipo de lema?

Entrevistada – *Vida por vida*.

Entrevistadora – Identifica-se com esse lema?

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – Sim. Estamos mesmo a terminar. O que a leva a querer continuar a ser bombeira voluntária?

Entrevistada – O que me leva a querer...

Entrevistadora – Falou-me nove anos.

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – Portanto, já é uma experiência vasta, não é. E o que é que a leva a querer continuar a ser?

Entrevistada – É mesmo ajudar a população. Também não vou dizer que não quero ajudar a corporação, se não também estava a mentir. Mas é mais pela população. Eu acho que a população, embora agora também já esteja diferente, não é, porque nós chegávamos a situações e ainda berravam connosco, porque demoramos, porque não sei quê; também são situações que depois ficam aqui no nosso ouvidinho e...

Entrevistadora – Isso custa, às vezes, ouvir isso?

Entrevistada – Custa. Eu tive um acidente, posso contar.

Entrevistadora – Sim, claro.

Entrevistada – Tive um acidente, que pronto, saiu daqui uma ambulância com outros colegas. Mas deram a indicação mal do local do acidente. Eles entraram na auto-estrada e não era na auto-estrada; era na via circular. O que acontece é que voltaram a ligar, a dizer que ambulância nunca mais chegava e claro, eles depois têm de ir a Guimarães para dar a volta. O que acontece, saímos nós daqui. Claro, demorámos um bocadinho, não é? É normal. Mas, chegámos ao sítio certo depois na segunda indicação já chagámos ao sítio certo e quando chegamos lá, as pessoas viraram-se a nós, porque nós demorámos, porque já tinham chamado há muito tempo e eu só disse assim: «deixem-nos trabalhar e depois vê-se», porque nós não demorámos assim tanto. Então, tinha saído uma ambulância e nós saímos logo atrás. Mas depois ainda



discutiram mais com os médicos do INEM que se atrasaram mais. Porque lá está, deram a indicação errada.

Entrevistadora – Exactamente.

Entrevistada – E são situações que nós, os primeiros a chegar lá é quem ouve, os bombeiros, sempre. Mas...

Entrevistadora – Isso enquanto voluntária dá-lhe força para querer continuar ou às vezes...

Entrevistada – Ai às vezes, começamos, começamos a pensar: «será que vale a pena e ouvir os populares a dizerem-nos isto». Agora, nem tanto. Acho que as pessoas já estão mais habituadas, e quando ligam já não ligam tanto o 112, que também é o que faz demorar mais um bocadinho, já ligam mais bombeiros. Entretanto, claro que já chega mais apoio, não é. Chegamos nós, se for preciso, entretanto, já vai médicos a caminho.

Entrevistadora – Exacto, muito bem.

Entrevistada – Eu fugi da pergunta (risos).

Entrevistadora – Para finalizar. Qual é a sua opinião relativamente à gestão dos bombeiros na corporação? Isto é uma casa que ainda tem muita gente, não é.

Entrevistada – Sim, cento e qualquer coisa.

Entrevistadora – Bombeiros?

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – Activos?

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – *Hum...* E qual é a sua opinião relativamente à gestão?

Entrevistada – A gestão do comando ou a gestão, a nossa mesmo?

Entrevistadora – A que quiser. A que lhe parecer mais adequada.

Entrevistada – (silêncio) Eu acho.

Entrevistadora – Ou até pode dar a sua opinião em relação às duas.

Entrevistada – Eu acho que aqui a gestão dos bombeiros, portanto na parte do comando é a escala; as pessoas normalmente, por norma, fazem o serviço que está na escala e depois ainda aparecem por aí. Eu acho que no fundo até tá bem gerido. Quando não podem fazer o serviço delas, podem trocar com outras pessoas. Mas, eu acho que dentro disto, que tá...claro que há sempre um ou outro que diz «ai eu estou muitas

vezes»; «ai não saio daqui». Mas, eu acho que, no fundo, nós fazemos escala normalmente duas vezes por mês; pois claro que temos as formações e não sei quê que ocupam mais um bocado o tempo. Mas acho que está dentro de...

Entrevistadora – Está adequado?

Entrevistada – Está. Para além daquelas horas todas que agora vieram para nós dar.

Entrevistadora – Como é que gerem essas horas? Ou seja, como é que é feita a gestão também dessas horas?

Entrevistada – Setenta horas são de formação, setenta/ setenta e cinco. Mas, normalmente o comando faz a escala para o ano todo. E então, eles próprios colocam mais horas de formação. Se nós falharmos a uma ou duas para termos...

Entrevistadora – Para poderem compensar?

Entrevistada – Exacto, se falharmos pode ser que se dê um jeito. Agora formação somos mesmo obrigados a ter. Depois temos as duzentas horas, que é os piquetes diurnos, os piquetes nocturnos, e depois a nossa disponibilidade. É mais por aí. Claro que cada um tem que gerir também a sua vida em casa.

Entrevistadora – Claro.

Entrevistada – E às vezes é complicado.

Entrevistadora – E a vossa disponibilidade, são vocês que dizem qual é a vossa disponibilidade?

Entrevistada – Não. Nós podemos aparecer por aqui, por exemplo, há uma folha na central, que nós colocamos lá o nosso nome e a hora em que chegámos e que podemos ficar. Ou, no fim, assinamos e a hora de saída. E essas horas depois são metidas no computador.

Entrevistadora – E , portanto, já são compatibilizadas para aquele total?

Entrevistada – Exacto. Exactamente.

Entrevistadora – OK. Pronto. Muito obrigada. Queria agradecer mais uma vez a sua colaboração. E damos por terminada.

Entrevistada – Se calhar, de algumas perguntas fugi um bocadinho?

Entrevistadora – Não. Respondeu; o que vale é a sua opinião (*risos*).

Entrevistada – (*risos*)

Entrevistadora – Muito obrigada.

Entrevistada – Obrigada eu.



**Grelha de Observação durante a Entrevista**

Entrevistado nº. 6      Hora de Início: 21h:20      Hora de Fim: 21h:55      Duração: 35'33''  
 Data de Realização: 03/05/2013      Local de Realização: Gabinete de Apoio dos BVF  
 Idade: 26 anos      Género: Masculino      Escolaridade: Mestrado      Estado civil: Solteiro      Filhos: -----  
 Profissão: Arquitecto      Situação face ao emprego: Desempregado  
 Anos de Experiência Voluntária: 14 anos      Posto: 2º Comadante

Dimensões	Indicadores	Observação/Comentários
<b>Ambiente Externo</b> (condições circunstanciais)	<b>Tipo de Local</b>	
	Local Público ou Privado?	Privado.
	<b>Características do Local</b>	
	Deserto ou Movimentado?	Sala disponibilizada para o efeito e sem movimento durante a entrevista.
	Familiar ao entrevistado ou desconhecido?	Familiar ao entrevistado.
	Calmo ou ruído?	Calmo no decurso da entrevista.
	Adequado ou inadequado à situação de entrevista?	Adequado.
<b>Interação</b> (condições interaccionais)	<b>Entrevistado</b>	
	Sozinho ou acompanhado?	Sozinho.
	<b>Proximidade dos Actores</b>	
	Conhecimento prévio entre entrevistador e entrevistado	Sem conhecimento prévio.
	Tipo de relação entre ambos (inexistente, profissional, familiar, escolar...)	Inexistente.
	<b>Relação Estabelecida na Entrevista</b>	
	Colaborante ou não colaborante?	Colaborante.
<b>O Entrevistado</b> (condição de entrevistado)	<b>Postura / Atitude enquanto entrevistado</b>	
	Grau de à vontade/constrangimento com a situação (inicial/ final/ global)	À vontade durante o decurso de toda a entrevista.
	Manutenção, alteração ou oscilação da postura/ atitude no decorrer da entrevista	Postura muito colaborante durante toda a entrevista.
	Níveis de ansiedade (pouco, muito, não relevante)	Sem evidência de ansiedade.
	Comunicação não-verbal (gestos, expressões faciais, silêncios)	Riqueza de gestos e expressões faciais.
	Fluência do discurso/ expressão oral	Fluência e expressão oral satisfatória.

## **Entrevista**

### **Sujeito 6**

Entrevistadora – Boa noite.

Entrevistado – Boa noite.

Entrevistadora – Antes de mais queria agradecer a sua disponibilidade para colaborar neste estudo e a primeira questão que queria colocar é, há quanto tempo é voluntário?

Entrevistado – Quase 15 anos, desde os 12 anos.

Entrevistadora – E ser voluntário era um dos seus projectos ou objectivos de vida?

Entrevistado – Era, praticamente nasci cá dentro, por isso.

Entrevistadora – Nasceu cá dentro. Portanto já conhecia pessoas?

Entrevistado – O meu pai era bombeiro.

Entrevistadora – O seu pai era bombeiro. E de alguma forma o facto de o seu pai ser bombeiro influenciou a sua decisão de também ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Sim. Ok. O que o motivou a ser voluntário?

Entrevistado – Sei lá! O gosto pelos bombeiros foi desde muito novo, a incutir esse gosto; cheguei a vir para aqui, digo desde os 12 anos, porque desde os 12 anos é que pude começar a fazer alguma actividade. Mas, desde muito novo que vinha para aqui com o meu pai, quase, como se pode dizer, de mão dada ou no colo e, portanto, a partir daí comecei a ganhar o gosto e aquilo como se costuma dizer, ganhou-se o bichinho, acabei por...faço o voluntário mas já com o gosto pela causa dos bombeiros.

Entrevistadora – E o que o motivou a ser bombeiro voluntário, porque dentro do voluntariado, não é, pode haver diferentes causas?

Entrevistado – O que me motivou a ser bombeiro voluntário?

Entrevistadora – Ou seja, nunca ponderou em ser, em fazer voluntariado noutra área, foi sempre nos bombeiros?

Entrevistado – Já fiz algumas coisas voluntárias noutras áreas, mas estar ligado a outras instituições não, porque esta já me retira muito tempo e o tempo que eu perco com esta instituição e gosto de o dedicar a ela; não gosto de perder tempo para outras, porque gosto de ganhar esse tempo e pô-lo em prática ao serviço desta casa.

Entrevistadora – Portanto já tinha tido experiências anteriores de voluntariado, certo?

Entrevistado – Antes de vir para os bombeiros, não.

Entrevistadora – Então, e em simultâneo com os bombeiros?

Entrevistado – Sim, já tive.

Entrevistadora – Sim. Mas em áreas muito diferentes? Será que pode precisar?

Entrevistado – Mais relacionadas com actividades associadas à escola; que foi fazer teatro, que foi uma actividade que surgiu paralelamente à escola, teatro, danças, relacionado também com a minha área de estudo que é artes; associei-me, pronto acaba por não ser uma associação, mas associei-me a um grupo de amigos que fizemos esse tipo de coisas, chegámos a fazer teatro em determinados eventos; chegamos a fazer danças também em algumas situações; esse grupo acho que ainda se mantém; pronto e foi nessa base que desenvolvi alguma actividade voluntariamente, numa coisa que não é uma associação propriamente dita, mas, mas que fui dando alguma coisa de voluntário.

Entrevistadora – O que significa para si ser voluntário?

Entrevistado – O que significa para mim ser voluntário? Primeiro de tudo, fazer algo sem esperar algo em contrário, primeiramente, por isso mesmo é que somos voluntários; e segundo, somos voluntários, independentemente do tipo de voluntariado que seja, nós temos que estar sujeitos a determinadas regras; porque somos voluntários na decisão de irmos para determinada coisa e se o aceitamos temos que estar sujeitos a essas regras e conhecermos antecipadamente; ou queremos ou não queremos, como eu costumo dizer: «só é bombeiro quem quer, quem pode e quem gosta»; por isso, como quero, posso, ainda posso e gosto, por isso estão os três juntos.

Entrevistadora – Muito bem. E o que é que significa para si ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – O que significa para mim ser bombeiro voluntário? Quais os adjectivos?

*Humm...* É um vício, é o bichinho, é algo que está cá dentro e é difícil de largar, é dedicação, é, é às vezes pensar que se calhar queremos afastarmo-nos mas não conseguimos, é abraçar uma causa com toda a dedicação e todo o esforço e, e cumprir a missão para a qual a causa, neste caso, a associação, foi criada, que é servir a população e acho que isso é uma honra e é muito bom para nós, quem o faz.

Entrevistadora – É um orgulho?

Entrevistado – É um orgulho, sem dúvida é um orgulho; quem faz este tipo de trabalhos, acho que, numa instituição como os bombeiros, acho que é um orgulho, ainda por cima a população, apesar de achar que cada vez mais se vai perdendo o gosto da população pelos bombeiros, mas é bom saber que nas estatísticas conseguem ser ainda a profissão onde os portugueses mais confiam e sendo que os bombeiros é a maior força nacional e se calhar a nível quase mundial, se calhar os bombeiros em Portugal são a maior força voluntária que existe e é muito bom.

Entrevistadora – Muito bem. O que é que o liga à corporação de bombeiros?

Entrevistado – O que é que me liga? Familiares, como já falei.

Entrevistadora – Mas ainda está no activo, por exemplo o familiar, neste caso o seu pai?

Entrevistado – Está no quadro de honra.

Entrevistadora – Está no quadro de honra. Muito bem.

Entrevistado – Portanto essa ligação veio daí e a partir daí nunca mais deixou de existir.

Entrevistadora – Passou por algum processo de selecção para entrar para a corporação?

Entrevistado – Não. Se passei, foi o meu pai que fez essa selecção. Não, não passei.

Entrevistadora – (*risos*) Ok. E recebeu formação inicial?

Entrevistado – Sim, muita.

Entrevistadora – E estava à espera de receber essa formação?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Portanto não foi surpresa para si?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – E quer falar um bocadinho dessa formação que recebeu?

Entrevistado – Já vai há muito tempo. Ora, quando vim para aqui, como cadete na altura, 12 anos, nós tínhamos umas actividades que no ano passado reiniciamos novamente, após dez anos de paragem, que foi os concursos de manobras, onde os miúdos fazem umas determinadas montagens, fazem umas provas, que uma prova que é de montagem com determinado material numa pista e têm depois outra prova que é à volta de um campo de futebol, também passar uns obstáculos onde participam dez, é um membro por cada equipa. Pronto, e logo aí digamos foi uma instrução, um treinar, um preparar e fomos indo conhecendo algumas noções básicas como as mangueiras, fazer nós, trabalhar com agulhetas, passar obstáculos e algumas barreiras que estão sempre associadas aos bombeiros, extintores, fomo-nos

ambientando a isso. Depois, isso foi até aos 16 anos; depois há ali um período entre os 16 e os 18/19 anos que é onde depois começamos a formação de instrução inicial de bombeiro; na altura era instrução para os aspirantes, para a escola de aspirantes e pronto e aí foi praticamente um ano em formação teórica e prática onde se aprendem mil e uma coisas; como costume dizer, os bombeiros têm de saber de tudo um pouco e aprendeu-se muita coisa que sem dúvida não só para a minha actividade como bombeiro mas também para o exterior, foi sem dúvida uma mais-valia.

Entrevistadora – Portanto, retirou mais-valias, tanto a nível de desempenho profissional aqui nos bombeiros como...

Entrevistado – Como no exterior, como é obvio lá fora os conhecimentos que adquiri aqui como coisas, electricidade que se calhar poucas vezes tinha abordado na escola, electricidade, hidráulica, uma série de matérias que se calhar estava alheio a elas e acabei por, por não ligar e aprender algumas coisas que por exemplo não fazia a mínima ideia que os bombeiros precisavam de saber tantas coisas sobre isso.

Entrevistadora – E que são úteis também, não é, para a vida diária. Muito bem. Quando entrou para a corporação qual foi o compromisso que esta estabeleceu consigo? Portanto, que a corporação estabeleceu consigo?

Entrevistado – Nenhum.

Entrevistadora – Nenhum?

Entrevistado – Eu é que estabeleci com a corporação.

Entrevistadora – Ok. E que deveres considera que a corporação tem para consigo?

Entrevistado – Que deveres...

Entrevistadora – A corporação tem para consigo?

Entrevistado – Eu vou dizer enquanto bombeiro, como se fosse um bombeiro do quadro activo.

Entrevistadora – Há pouco, só para recordar, há pouco falou-me, portanto, que o ser bombeiro, não é, implica também aceitar algumas regras. Correcto? Será que essas regras são, digamos, deveres que considera que a corporação tem também ou não?

Entrevistado – Não. Faça-me outra vez a pergunta para eu perceber.

Entrevistadora – Portanto, que deveres considera que a corporação tem para consigo?

Entrevistado – Mas, o dever que a corporação tem para comigo?

Entrevistadora – Sim.



Entrevistado – Eu acho que a corporação para comigo tem de criar condições para eu voluntariamente... criar as condições, seja físicas seja de apoio, seja que nos sintamos confortáveis, tem de criar todo o tipo de condições para que consigamos fazer o trabalho para o qual a missão, para o qual os bombeiros têm essa missão.

Entrevistadora – Muito bem.

Entrevistado – E se querem que eu esteja cá, ou eu ou qualquer dos nossos colegas, tem de criar condições para que nós nos sintamos bem cá dentro e consigamos desempenhar essa função mesmo sendo voluntariamente; lá está como eu costumo dizer: «trabalhar com voluntários é muito mais difícil do que trabalhar com profissionais»; portanto, para cativar o voluntariado temos de ter condições para o ter cá e para que eles se sintam bem, se sintam como se estivessem em sua casa e como eu costumo dizer, o caso é, tenho duas famílias, que é a minha família mesmo e a família dos bombeiros e a primeira casa é a minha casa e a outra é a casa dos bombeiros, por isso.

Entrevistadora – Muito bem. Essas condições que falou foram explicitamente apresentadas quando estava a iniciar o seu voluntariado?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Não?

Entrevistado – Essas condições...

Entrevistadora – Portanto, ou seja, falou para se ser bombeiro, para se cativar bombeiros novos é preciso também criar condições?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Então nesse momento, não lhe foi falado...

Entrevistado – Não, não foi falado. Na minha altura não.

Entrevistadora – Ok. E até que ponto sente que esses deveres têm sido cumpridos? Portanto, essas condições têm sido criadas, no fundo?

Entrevistado – Acho que sim. Não nos podemos queixar depois das obras que foram feitas (*risos*).

Entrevistadora – Exacto (*risos*). Agora têm um novo quartel, não é? Ao longo...

Entrevistado – Que era algo que já andávamos há algum tempo a pedir, por isso... e achávamos necessário.

Entrevistadora – Há quanto tempo é que o quartel não sofria alterações, em termos de estruturas?

Entrevistado – Não há, não há muito tempo. Sofreu obras para aí há seis/ sete anos, mas numa parte muito restrita e continuava muito inoperacional. Praticamente desde que ele foi feito, não recebeu obras assim de grande dimensão; a não ser há seis/ sete anos que fizeram umas obras, que acabou por ser melhoria da qualidade, que foi na parte das camaratas, balneários, central telefónica, e aí sim melhorou significativamente as condições; mas, sem dúvida, que estávamos a precisar, mesmo a nível organizacional e isto foi bom; ainda não está acabado, mas esperamos que consigamos aqui em breve ter as coisas todas prontinhas para que nos sintamos, nós cá dentro, muito melhores.

Entrevistadora – Como na vossa segunda casa, não é, como tinha falado há pouco?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Ao longo do tempo, que tipo de expectativas foi desenvolvendo relativamente à corporação?

Entrevistado – Expectativas?

Entrevistadora – O que é que foi esperando, não é?

Entrevistado – Nunca fui esperando nada de especial.

Entrevistadora – Não? Muito bem. E considera que todas as promessas, portanto, feitas pela corporação durante o período, neste caso, de formação inicial, foram cumpridas?

Entrevistado – Sim, daquilo que foi... prepararam-nos para estarmos em condições de exercer a função de bombeiro e por isso, acho que nesta questão de formação acho que sim.

Entrevistadora – Muito bem. E agora, agora vamos ver o outro lado, digamos. E quais os deveres que considera ter, enquanto bombeiro voluntário, para com a corporação?

Entrevistado – Muitos. Foi aquilo que eu disse, sujeitamo-nos em vir para cá.

Entrevistadora – Isso, fala em horários, por exemplo? Em cumprir, por exemplo...

Entrevistado – Como disse, nós somos voluntários na decisão de irmos para determinada coisa; mas depois, ao irmos, sabemos que temos de estar sujeitos a determinadas regras.

Entrevistadora – Mas quando fala em regras, pode explicitar um pouco melhor?

Entrevistado – Cumprir piquetes nocturnos, piquetes diurnos, prevenções a desporto, formaturas, reuniões, instruções, que são muito importantes e que são feitas ao longo do ano; pronto se viemos para cá para servir a instituição, se as regras são essas, temos de nos sujeitarmos a elas e se gostamos mesmo da causa é óbvio que nos vamos sujeitar normalmente porque, porque é disto que gostamos.

Entrevistadora – Ok. E até que ponto sente que tem cumprido esse deveres?

Entrevistado – *Hummmmm*.

Entrevistadora – Enquanto bombeiro, tem cumprido, na sua percepção?

Entrevistado – Posso dizer que tenho feito os possíveis e os impossíveis e tenho, de alguma maneira, conseguido, por isso, acho eu.

Entrevistadora – Perante o compromisso estabelecido, sente que tem de dar alguma coisa em troca à corporação?

Entrevistado – Tanto sinto, como dou; disponibilizo o meu tempo para o serviço de uma causa.

Entrevistadora – Portanto, aquilo que dá em troca é o seu tempo? É isso?

Entrevistado – Para aquilo que for preciso.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado – Com os meus conhecimentos, a maior parte deles foram dados pela instituição com a formação que me foi ministrada; se me foi dado, tenho de retribuir à instituição dessa forma.

Entrevistadora – Há pouco falou que o seu pai já era bombeiro, não é, quando veio para cá. Sente que de alguma forma, o facto de já ter aqui um familiar, isso possa ter influenciado as obrigações que a corporação tinha para consigo?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Independente? Foi, portanto foi... era independente, o facto de ter o seu pai em nada alterava o comportamento?

Entrevistado – Acho que não. O meu pai só me influenciou em vir para aqui; de resto estava sujeito às regras como os outros.

Entrevistadora – Muito bem. Ao longo da sua prática voluntária, já passou por alguma situação em que a corporação/ organização não tivesse cumprido alguma coisa que esperava, portanto, para consigo?

Entrevistado – Provavelmente já, mas se me perguntar o quê, não me lembro.

Entrevistadora – Se calhar não se recorda, porque deve ter sido algo, caso tenha existido, uma vez que não se lembra, acha que possivelmente...

Entrevistado – Acho que algumas coisas até podem ser muito graves, mas esquece-se.

Entrevistadora – É? E o que é que o faz esquecer, se acha que até pode ser grave?

Entrevistado – É eu gostar muito disto.

Entrevistadora – Ou seja, gosta tanto que até isso sobrepõe-se, digamos, a algum incumprimento?

Entrevistado – Mas, se calhar as situações que foram, têm a ver com uma determinada pessoa ou determinadas pessoas e não com a instituição em si; por isso é que se continua a servir; estamos cá para servir a instituição e não determinada pessoa; as pessoas passam e a instituição continua.

Entrevistadora – Exactamente.

Entrevistado – Posso partir por aí. Se calhar a instituição não é por isso mesmo que continuamos a servir a instituição, porque quem faz esse tipo de erros e quem nos serve como tal serão os homens que estão à frente dessa instituição, por isso, se houver situações dessas tem a ver com determinada pessoa e são ultrapassáveis; porque o gosto continua a ser igual.

Entrevistadora – Até por possivelmente essa pessoa não representa a corporação, não é, na sua totalidade?

Entrevistado – Não, por isso mesmo.

Entrevistadora – Muito bem. E alguma vez...

Entrevistado – As pessoas passam e a instituição fica.

Entrevistadora – Fica, exactamente. E alguma vez acha que falhou enquanto bombeiro no cumprimento das suas obrigações?

Entrevistado – Já falhei. Toda a gente falha. Agora não acredito é que foram falhas muito graves porque tenho a folha limpa, por isso.

Entrevistadora – Mas recorda-se, assim por exemplo, de alguma?

Entrevistado – Talvez o falhar uma instrução por esquecimento ou por outro motivo qualquer. Mas falhas graves nunca tive até por que assumi... estou comprometido com esta instituição de tal maneira e como sempre estive, nunca fui de falhar, aquilo que tinha de cumprir ou as obrigações que tinha enquanto bombeiro; por isso, se tive falhas, que tive, não foram falhas muito graves, por isso.

Entrevistadora – Já agora, será que me podia explicar para eu perceber um pouco melhor o que é que é uma instrução, não é? O que é a instrução?

Entrevistado – Instrução. Nós temos dois tipos de formação, se se pode dizer assim ou acções de aperfeiçoamento ou de formação; temos a formação propriamente dita que é, nada mais nada menos, que a formação como *TAT* (técnico de tripulante de ambulância de transporte); técnicas de salvamento e de desencarceramento, para o que normalmente conhecem as pessoas, para utilizar no corte da chapa.

Entrevistadora – E essas formações são teóricas e práticas?

Entrevistado – São teóricas e práticas. A formação inicial de bombeiro, já é uma formação e já não se entende como instrução; depois temos a instrução, que é uma instrução contínua. E a ideia qual é? A ideia é, nós temos uma formação base no início da carreira para sermos bombeiros e temos durante o ano, temos que cumprir pelo menos setenta horas de instrução/ formação.

Entrevistadora – *Hum, hum.*

Entrevistado – Onde entram nessas horas de formação, podemos ir fazer algum curso para irmos aperfeiçoando, ou então, podemos passar o ano todo a cumprir essas setenta horas de instrução que, não é nada mais, nada menos, do que ir relembrando técnicas, aperfeiçoando conhecimentos, treinar práticas, treinar teóricas, aprender alguma teoria que possa ter alterado ou mudado um pormenor ou outro. E ir aperfeiçoando para quê? Que é para durante o ano não chegarmos... a ideia é, passarmos a bombeiros e nunca mais praticamos. Não, então o que é que fazemos, porque não temos todos os dias incêndios urbanos, não temos todos os dias incêndios florestais, não temos todos os dias determinado tipo de situação em emergência pré-hospitalar; portanto, a ideia qual é? É ao longo do ano termos sempre instrução, seja de incêndios florestais, incêndios urbanos, emergência pré-hospitalar, de saúde, condução fora de estrada por exemplo, para andar com os carros no monte, equipamentos de veículos, que vamos tendo esse tipo de instrução para que não nos vamos esquecendo, porque o nosso trabalho não é este; nós, por exemplo temos instrução na, nos equipamentos e nos veículos todos os dias à noite nos piquetes nocturnos em que a ideia é as pessoas estarem à volta de um ou dois carros que estão definidos e verem os equipamentos que eles têm, como funciona e como não funciona, porque se calhar nós num ano podemos mexer naquele carro para aí umas 2

ou 3 vezes e temos que ir revendo que é para não nos esquecermos quando precisarmos mesmo de os utilizar.

Entrevistadora – Muito bem, ou seja, segundo o que eu entendi, é uma formação contínua e também uma reciclagem de conhecimentos?

Entrevistado – Sim, acaba por ser o treinar ou o relembrar aquilo que foi dado numa formação inicial.

Entrevistadora – Inicial.

Entrevistado – Ou por exemplo os bombeiros para passarem para bombeiros de 2ª ou para subirem de carreira têm de fazer determinado tipo de formação também; e a ideia qual é? É eles irem... nós irmos aperfeiçoando esses conhecimentos, fazendo essa formação passamos a bombeiros de 2ª; mas não paramos porque continuamos a ter esse tipo de instrução para nos irmos lembrando e relembrando determinadas coisas que vamos esquecendo porque o nosso dia-a-dia não é este.

Entrevistadora – E essa instrução é dada por bombeiros?

Entrevistado – Por bombeiros, determinadas pessoas; existia muito um programa, um mito ou um hábito, que deviam ser os chefes sempre a dar as instruções; mas isso foi alterado; porque nós neste momento o que é que fazemos é: pôr as pessoas com determinada valência, com determinados conhecimentos a dar esse tipo de instrução; portanto, tanto dão bombeiros de 3ª, como dão chefes, como dão elementos de comando; a ideia é pôr as pessoas que estão mais...

Entrevistadora – Rentabilizar as competências que cada um tem?

Entrevistado – O que cada um tem; neste caso, se tivermos um elemento que é socorrista, na questão da formação de saúde, portanto, temos um elemento que é bombeiro de 2ª, que é formador de TAT (Tripulante de Ambulância de Transporte), esse elemento é que é o responsável pela formação na área da saúde.

Entrevistadora – Nessa área, muito bem.

Entrevistado – Antigamente havia muito o hábito que tinham de ser os chefes a dar, tinham que ser os sub-chefes a dar, tinham que ser eles a dar. Não. Mudou-se um bocado, eles dão na mesma determinadas matérias, mas tenta-se rentabilizar determinado tipo de conhecimento que uma ou outra pessoa têm e acho que assim é importante porque as pessoas que têm conhecimentos, têm de os transmitir aos outros e é assim que se tenta rentabilizar.

Entrevistadora – Claro. Já alguma vez foi avaliado no seu desempenho?

Entrevistado – Já.

Entrevistadora – E estava à espera de ser avaliado enquanto voluntário?

Entrevistado – Se estava à espera? Legalmente, estava. Mas, sou contra a avaliação.

Entrevistadora – E quer explicar porquê?

Entrevistado – Porque os bombeiros voluntários não têm que ser avaliados

Entrevistadora – Por serem voluntários, é isso? E essa avaliação é de quanto em quanto tempo, ocorre em que período?

Entrevistado – Anual.

Entrevistadora – É anual? Muito bem.

Entrevistado – Ano civil.

Entrevistadora – Ano civil. E estava à espera, portanto, dos resultados da avaliação que teve?

Entrevistado – Não. Na altura em que fui avaliado, as avaliações só eram dadas, quando interessava. Agora é que se está a dar as avaliações anualmente, por isso a avaliação que tive, só a tive porque me candidatei para bombeiro de 2ª e deram as avaliações a toda a gente para nos candidatar-mos; por isso, nessa altura as avaliações eram dadas a quase igual para toda a gente.

Entrevistadora – E como é que reagiu perante esses resultados?

Entrevistado – Não alterou em nada, por isso, não está registada na folha, não estou...*(risos)*

Entrevistadora – *(risos)* Ok. O que o leva a querer continuar a ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – O que me leva a querer? O gostar e o poder. Está aí o querer, por isso. E pronto, é o bichinho, como eu falei, é o vício.

Entrevistadora – É mesmo uma paixão, então?

Entrevistado – É.

Entrevistadora – *Hum, hum.* Que tipo de recompensas tem?

Entrevistado – Nenhuma *(risos)*. Quase nenhuma.

Entrevistadora – Quase?

Entrevistado – Sim, acho que não tenho muitas recompensas.

Entrevistadora – E estava à espera de receber algum tipo de recompensa?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Muito bem. Alguma vez pensou em abandonar a corporação, em deixar de ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – Não, acho que não.

Entrevistadora – Foi um pensamento que nunca lhe ocorreu?

Entrevistado – Que me lembre não.

Entrevistadora – Muito bem. Considera que o ambiente da corporação é amigável e de apoio?

Entrevistado – *Hummm*. Já foi muito melhor, nos anos que entrei; foi piorando, piorando, piorando; acho que já estive muito pior do que o que está, mas apesar de continuar a achar que não está ainda no ideal.

Entrevistadora – E o que é que acha que leva a essas...primeiro, a essa variância, não é? – e na sua opinião o que é que acha que...

Entrevistado – As alterações foram, foram surgindo, também se deveu muito a quem estava à frente, se calhar, da casa, neste caso elementos do comando, talvez.

Entrevistadora – Elementos, portanto, que estavam a gerir na altura, é isso?

Entrevistado – Sim, provavelmente está associado a isso; eu ainda era muito novo, por isso não sei, mas poderá estar associado a isso; e é óbvio que quando as coisas começam a descambar, digamos assim, é óbvio que depois criam-se maus vícios e maus hábitos e é difícil alterá-los. Um dos meus sonhos, por exemplo, era voltar a ter a casa que tinha quando entrei com doze anos, ter o mesmo tipo de companheirismo, a amizade que havia quando entrei, mas sei que é praticamente impossível, como também a época que passamos não é fácil. Estas alterações sócio-económicas, este problema social, estas alterações todas, a falta de dinheiro, a crise, a companhia limitada, afecta não só o voluntariado como também afecta isso mesmo, porque as pessoas não têm dinheiro para vir cá as vezes que costumavam vir antigamente, os problemas que têm em casa, se calhar, trazem-nos para aqui, e é normal, porque muitas pessoas vêm para aqui libertar-se dos problemas, e chegam aqui, se calhar, até têm mais problemas. Mas, é muito complicado ultrapassar isso e acho que esta fase, mesmo achando que já houve alguma melhoria, acho que vai ser muito difícil conseguir chegar àquilo que eu achava que seria perfeito que era como quando entrei, nos primeiros três anos que estive cá, três/ quatro; mas, acho que é praticamente impossível da maneira que está a sociedade é muito complicado.



Entrevistadora – Ok. Há reconhecimento pelo bom trabalho?

Entrevistado – Eu sou suspeito para falar nisso.

Entrevistadora – Porquê?

Entrevistado – Porque sou elemento do comando. Se há reconhecimento? Eu não estou à espera de reconhecimento, primeiro de tudo. Portanto, primeiro não estou à espera de reconhecimento pelo trabalho que faço; agora se me perguntar: «se ele é reconhecido?», provavelmente não, mas também como não estou à espera de reconhecimento, não me preocupa; agora, «se os bombeiros são reconhecidos pelo trabalho?», é óbvio que cabe ao comando reconhecer isso e, se calhar, também um pouco à direcção; mas é óbvio que também não se agrada a toda a gente; por isso, se calhar, não se consegue fazer esse reconhecimento como devia de ser, apesar de eu achar que o reconhecimento pelo trabalho, pelo bom trabalho de bombeiro deve ser a população que tem que dar, porque nós estamos a servir a população e, portanto, acho que a população já reconheceu muito mais o trabalho dos bombeiros, a população fafense; no entanto, acho que continuam a reconhecer o trabalho apesar de haver muitas, cada vez mais pessoas que pensam que os bombeiros são os carrascos.

Entrevistadora – E sente que a sua opinião é ouvida?

Entrevistado – Às vezes (*risos*).

Entrevistadora – Às vezes. Ok. Mas considera que o seu trabalho tem influência na corporação?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Quer exemplificar, por favor?

Entrevistado – Ai, isso é complicado. Tem que ter influência obrigatoriamente, porque eu, na função que estou, praticamente a maior parte das decisões são feitas, passam pelas minhas mãos, por isso tem de ter obrigatoriamente influência.

Entrevistadora – Influência.

Entrevistado – Seja ela positiva ou negativa.

Entrevistadora – Exacto. Considera justo o tratamento dado pela corporação em relação a bombeiros voluntários e a bombeiros profissionais? Portanto, considera justo.

Entrevistado – Se considero justo? Neste momento é mais justo do que o que era. Mas, volto a dizer que sou suspeito para falar nisso, mas pronto.

Entrevistadora – Mas quer explicar um bocadinho melhor porque é que é?

Entrevistado – Não, acho que neste momento estamos a tentar que haja justiça entre bombeiros voluntários e bombeiros profissionais; dou um exemplo, com as novas regras do recenseamento nacional de bombeiros portugueses; hoje sou obrigado a fazer duzentas e sessenta e cinco horas anuais de serviço operacional. E o que a lei diz é que os funcionários, os profissionais, não passam automaticamente à reserva se não cumprirem, enquanto que os bombeiros voluntários passam logo à reserva; os bombeiros voluntários trabalham, têm o seu emprego lá fora ou são desempregados e passam automaticamente; os profissionais, como têm lá o vínculo de profissional não passam porque cabe à direcção isso mesmo; no nosso corpo de bombeiros, seja funcionário ou profissional, passa tudo à reserva; temos vários corpos de bombeiros aqui em Portugal e aqui em Braga, mais propriamente, que nós conhecemos, que não passam à reserva, não deixam os funcionários cair na reserva; nós é, bombeiro profissional é tratado da mesma forma que o voluntário. A única coisa que tentamos tratar igualmente, da mesma forma, mas dando uma facilidade que também damos aos voluntários; os voluntários se tiverem algum tipo de profissão que os impossibilite de cumprir determinado serviço ou determinada escala, nuns determinados dias de semana, nós damos essa hipótese de se disponibilizarem em vez de fazer só poderem fazer determinados dias porque a sua vida profissional ou familiar não deixa; os funcionários da escala de serviço é sempre feita com base na escala desses funcionários; portanto, acho que aí há uma balança porque o bombeiro voluntário, nós temos uma série, temos cerca de, nós somos à volta de noventa e cinco bombeiros, mas temos cerca de trinta e tal, quarenta bombeiros que só podem fazer, por exemplo, piquetes nocturnos, que só podem fazer aos sábados ou aos domingos, ou às sextas e sábados à noite; outros só querem e só podem fazer à semana, porque ao sábado vão trabalhar, ao sábado à noite e à sexta à noite; outros por motivos familiares, normalmente ao fim de semana eles querem estar com a família, portanto, damos essa possibilidade aos funcionários e aos voluntários; portanto, acho que nesse aspecto a balança está mais ou menos equilibrada.

Entrevistadora – Excatamente. Têm na corporação algum tipo de lema?

Entrevistado – *Vida por vida.*

Entrevistadora – Identifica-se com esse lema?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Para finalizarmos. Qual é a sua opinião relativamente à gestão dos bombeiros na corporação?

Entrevistado – Mais uma vez na posição que ocupo, é muito difícil a gestão dos bombeiros, muito complicado.

Entrevistadora – Mas fala, portanto, quando neste momento diz que «é difícil», tomou consciência disso, neste momento, por ser parte do elemento do comando.

Entrevistado – Sim, sim.

Entrevistadora – E quando não era elemento do comando tinha essa percepção?

Entrevistado – Tinha mas não tanto. E agora percebo que é completamente diferente, é muito complicado. É difícil de gerir tantas pessoas, com tantas diferentes opiniões; é difícil agradar a todos e não dá para agradar a todos; por isso, temos de tratar todos por igual; temos pessoas com um nível de escolaridade muito baixo, e pessoas com um nível até relativamente elevado, apesar de não termos muitas pessoas formadas; portanto, há aqui níveis de formação académica que são muito desfaseados e pessoas totalmente diferentes; pessoas com mais problemas, pessoas com menos problemas, pessoas que conseguem separar os problemas lá de fora com os problemas de cá de dentro; outras que não o fazem, trazem-nos cá para dentro; é difícil gerir voluntários porque eles estão cá voluntariamente, têm obrigações a cumprir, mas é óbvio que quando vêm ao toque de uma sirene e para um incêndio voluntariamente, nós não podemos trabalhar com eles como estamos a trabalhar com o profissional; ao profissional se lhe dissermos para ele fazer aquilo, se ele disser, se ele começar a refilar muito é para não fazer mais nada; o voluntário é complicado, porque o voluntário está aqui e quando vem ao toque da sirene, por exemplo, ele vem, está voluntariamente disponível; por isso nós temos que os acariciar, temos que os incentivar, temos que tentar levar tudo o que possamos; é óbvio que muitas das vezes não conseguimos; mas temos de fazer tudo por eles porque é com eles que contamos e se hoje falharmos com eles, por certo, para a próxima já não vão cair na mesma asneira; temos de estar sempre atentos, evitarmos qualquer tipo de falha porque já sabemos que se falharmos hoje, amanhã já não vamos conseguir ter aquele bombeiro como tínhamos até ali, por isso é difícil de gerir porque temos de estar sempre atentos a tudo.

Entrevistadora – Na sua experiência no comando, já aconteceu algum episódio como esse, ou seja, de sentirem que falharam com um bombeiro e que ele decidiu abandonar, por exemplo a corporação?

Entrevistado – Já houve falhas e agora também temos que assumir as falhas e quando essas falhas existem e apercebemo-nos delas, porque muitas vezes se existem essas falhas, não nos apercebemos e quando nos apercebemos, como é óbvio, não as remediamos mas temos que demonstrar a esse bombeiro que falhámos também; nós também somos humanos; e como qualquer humano erra; tem de se tentar explicar ao bombeiro e pedir-lhe desculpa, porque se falhamos com ele e ele também quando falhar connosco, de certeza, que também irá fazer isso.

Entrevistadora – Ok. Queria-lhe agradecer mais uma vez a disponibilidade e obrigada.

Entrevistado – De nada.

<b>Grelha de Observação durante a Entrevista</b>		
Entrevistado nº. 7      Hora de Início: 22h:17      Hora de Fim: 22h:30      Duração: 13'57''		
Data de Realização: 03/05/2013      Local de Realização: Gabinete de Apoio dos BVF		
Idade: 17 anos      Género: Masculino      Escolaridade: 11º ano      Estado civil: Solteiro      Filhos: -----		
Profissão: Estudante do curso profissional de Técnico Auxiliar de Saúde		
Situação face ao emprego: Desempregado – à procura do 1º emprego		
Anos de Experiência Voluntária: 4 anos      Posto: Bombeiro Estagiário		
<b>Dimensões</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Observação/Comentários</b>
<b>Ambiente Externo</b> (condições circunstanciais)	<b>Tipo de Local</b>	
	Local Público ou Privado?	Privado.
	<b>Características do Local</b>	
	Deserto ou Movimentado?	Sala disponibilizada para o efeito e sem movimento durante a entrevista.
	Familiar ao entrevistado ou desconhecido?	Familiar ao entrevistado.
	Calmo ou ruído?	Calmo no decurso da entrevista.
	Adequado ou inadequado à situação de entrevista?	Adequado.
<b>Interacção</b> (condições interaccionais)	<b>Entrevistado</b>	
	Sozinho ou acompanhado?	Sozinho.
	<b>Proximidade dos Actores</b>	
	Conhecimento prévio entre entrevistador e entrevistado	Sem conhecimento prévio.
	Tipo de relação entre ambos (inexistente, profissional, familiar, escolar...)	Inexistente.
	<b>Relação Estabelecida na Entrevista</b>	
	Colaborante ou não colaborante?	Colaborante.
<b>O Entrevistado</b> (condição de entrevistado)	<b>Postura / Atitude enquanto entrevistado</b>	
	Grau de à vontade/constrangimento com a situação (inicial/ final/ global)	Constrangimento inicial.
	Manutenção, alteração ou oscilação da postura/ atitude no decorrer da entrevista	Postura colaborante durante toda a entrevista.
	Níveis de ansiedade (pouco, muito, não relevante)	Ansiedade inicial.
	Comunicação não-verbal (gestos, expressões faciais, silêncios)	Pobreza de gestos e expressões faciais.
	Fluência do discurso/ expressão oral	Fluência e expressão oral satisfatória.

## **Entrevista**

### **Sujeito 7**

Entrevistadora – Ora, boa noite.

Entrevistado – Boa noite

Entrevistadora – Antes de mais eu queria agradecer a sua disponibilidade para participar neste estudo de investigação E começo por perguntar, há quantos tempo é voluntário?

Entrevistado – Há 4 anos. Ingressei na escola de infantes, passei a cadete e neste momento sou estagiário.

Entrevistadora – Muito bem. Ser voluntário era um dos seus projectos ou objectivos de vida?

Entrevistado – Era.

Entrevistadora – O que o motivou a ser voluntário?

Entrevistado – Assim, nesta área o que me motivou foi o facto de grande parte da minha família estar dentro desta área de voluntariado, que é os bombeiros. Fui habituado desde pequeno nisto e segui, decidi seguir esta área.

Entrevistadora – Falou-me em família; que família é que estamos a falar?

Entrevistado – Pai, tios, primos. Mas, sobretudo o meu pai porque ele era funcionário da casa e estava no voluntário e então eu passava aqui os dias com ele.

Entrevistadora – E de alguma forma foi crescendo aqui. É isso?

Entrevistado – Foi.

Entrevistadora – E o que o motivou a ser bombeiro voluntário? Porque dentro do voluntariado podia ter escolhido outras, outras causas.

Entrevistado – O bombeiro voluntário também...foi como já disse em antes, foi o facto de ter crescido praticamente aqui dentro; ganhei o bichinho por isto e então decidi ingressar e espero continuar cá.

Entrevistadora – Sente que esses seus familiares, especialmente o pai, como falou, influenciaram a sua decisão?

Entrevistado – Sim, muito.

Entrevistadora – Muito. E sente que o facto de conhecer já aqui dentro algumas pessoas, para além dos familiares, como cresceu aqui, foi conhecendo também outras pessoas.

Isso influenciou as obrigações que considera que a corporação tem para consigo?

Entrevistado – É assim. Penso que um pouco também. Porque é assim, eles, quem nos conhece já de há mais anos, vêem-nos e olha... conhecem-nos e dizem «tens de ter melhores notas que os outros»; «tens que conseguir fazer melhor que os outros, porque já andas aqui dentro há muito». Também influencia um pouco mas nada de especial.

Entrevistadora – Ok. Já tinha tido experiências anteriores de voluntariado?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Não. O que significa para si ser voluntário?

Entrevistado – É dar um pouco do nosso tempo livre em prol dos outros sem receber nada em troca.

Entrevistadora – E o que significa para si ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – Significa muito. Se há coisa que me dá mais alegria é chegar ao fim do dia e poder vestir esta farda e vir até aqui dar um pouco de mim.

Entrevistadora – O que é que significa a farda para si? Que valor é que essa farda tem?

Entrevistado – É um valor enorme. Não dá para explicar, mesmo.

Entrevistadora – Não consegue neste momento pôr em palavras, digamos?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Mas, é uma emoção que sente?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – O que o liga à corporação de bombeiros?

Entrevistado – É muito o facto de gostar, o gosto que uma pessoa tem por isto.

Entrevistadora – Passou por algum processo de selecção para entrar para a coporação?

Entrevistado – Sim, sim.

Entrevistadora – E como é que foi esse processo?

Entrevistado – Não, foi um processo relativamente fácil para quem já está habituado.

Entrevistadora – Mas em que é que consistia, concretamente?

Entrevistado – Mais concretamente, testes psicotécnicos, entrevistas com psicólogo, essas coisas todas. Normal.

Entrevistadora – E recebeu formação inicial?

Entrevistado – Sim, sim.

Entrevistadora – Ainda está a receber?

Entrevistado – Ainda estou neste momento.

Entrevistadora – E estava à espera de receber essa formação?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Sim, e que mais-valias retirou com essa formação?

Entrevistado – Ganha-se, ganha-se muito a nível da aprendizagem porque, para mim que já cá andava na escola de cadetes e infantas, tínhamos uma formação básica que era só para nos dar umas luzes do que iríamos aprender mais tarde. E agora com esta formação posso dizer que já sei o que um bombeiro faz.

Entrevistadora – Quando entrou para a corporação qual foi o compromisso que esta estabeleceu consigo?

Entrevistado – Dar, dar o que puder à casa. Mas a nossa família e vida profissional sempre primeiro.

Entrevistadora – Portanto. Isso foi o que a corporação no fundo lhe prometeu, é isso?

Entrevistado – Sim, cumprir o nosso serviço mas nunca esquecer a família e a nossa vida pessoal primeiro.

Entrevistadora – *Hum..hum.* E que deveres considera que a corporação tem para consigo?

Entrevistado – É pá tantos (*risos*). Manter-me devidamente equipado, garantir-me as condições de segurança para poder desempenhar as funções lá fora e, ao mesmo tempo, actualizar a minha formação para que possa dar sempre o melhor para a população.

Entrevistadora – Desses deveres que referiu, quais é que foram explicitamente apresentados logo, portanto, quando iniciou o seu voluntariado, digamos?

Entrevistado – Foi logo a entrega de material de protecção, a formação, que também está sempre em actualização e é só, para já.

Entrevistadora – E até que ponto é que sente que esses deveres têm sido cumpridos?

Entrevistado – Até agora sempre, porque...sempre que nos têm prometido, entre aspas, alguma coisa não têm faltado à palavra.

Entrevistadora – Ao longo do tempo, que tipo de expectativas foi desenvolvendo relativamente à corporação?



Entrevistado – É assim, é uma boa casa. Para mim que gosto disto, espero chegar às categorias mais altas, mas tenho que tentar, lutar para fazer por isso.

Entrevistadora – Portanto, considera que todas as promessas feitas pela corporação, durante o recrutamento foram até agora cumpridas?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – E quais os deveres que considera, enquanto bombeiro voluntário, ter para com a corporação?

Entrevistado – Cumprir todas, o serviço em que esteja escalado, todos os meus piquetes, em caso de necessidade extrema fazer eu o serviço, não havendo mais ninguém, entre outras. Mas básico é isto. Dar as horas que são exigidas.

Entrevistadora – E até que ponto sente que tem cumprido esses deveres?

Entrevistado – É assim, como é que eu vou-lhe explicar.

Entrevistadora – Sente que tem cumprido?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Perante o compromisso estabelecido, o que sente ter de dar em troca à corporação?

Entrevistado – O meu esforço, a minha dedicação.

Entrevistadora – Já tinha experiência anterior, em funções similares àquela que desempenha?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Não. Ao longo da sua prática voluntária, já passou por alguma situação em que tenha sentido que a corporação não tivesse cumprido com alguma coisa para consigo, ou seja, que tenha falhado, no fundo?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Sente que nunca falharam consigo?

Entrevistado – É isso.

Entrevistadora – Muito bem. E alguma vez acha que falhou enquanto bombeiro para com a corporação?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Também não. Portanto, neste momento, não há falhas de nenhuma parte. É isso?

Entrevistado – Não, não. Neste momento, até agora, não.

Entrevistadora – Já alguma vez foi avaliado no seu desempenho?

Entrevistado – Já.

Entrevistadora – Já! E estava à espera de ser avaliado?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Sim! E como é que reagiu a essa avaliação?

Entrevistado – Bem, reagi bem.

Entrevistadora – Reagi bem. E estava à espera dos resultados da avaliação?

Entrevistado – Estava.

Entrevistadora – Portanto, como é que lida com a avaliação?

Entrevistado – Acto normal. Há sempre aquela coisa de querer mais e melhor. Por um lado gosto, porque dá para mostrar que de verdade somos voluntários mas que gostamos e sabemos também.

Entrevistadora – A avaliação foi algo que também lhe foi apresentado?

Entrevistado – Sim, sim.

Entrevistadora – O que o leva...(*hum hum.. perdão*). O que o leva a querer continuar a ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – O gosto, o gosto. E os companheiros aqui dentro.

Entrevistadora – Fala em companheiros, portanto, de alguma forma também aqui cria...

Entrevistado – ...Grandes amizades.

Entrevistadora – Grandes amizades?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Que tipo de recompensas é que tem?

Entrevistado – É assim, poucas (*risos*). Uns almoços ou coisas assim que a gente ganha por ir fazer um serviço ou porque fica até mais tarde ou coisas assim. Mas, sobretudo o facto de vestir a farda.

Entrevistadora – Como é que, podia explicar-me melhor, como é que o facto de vestir uma farda é para si uma recompensa?

Entrevistado – É complicado explicar-lhe; recompensa porque é a farda com que nós estamos, é com ela que nos sentimos bem ao vesti-la; de facto, andar com ela vestida e fazer o que gostamos já é uma recompensa enorme.

Entrevistadora – Ok. É uma questão também de ter orgulho em ser bombeiro?

Entrevistado – Sim, sim.

Entrevistadora – Muito bem. Alguma vez pensou em receber algum tipo de recompensa?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Quando veio para ser voluntário?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – E alguma vez pensou em abandonar a corporação?

Entrevistado – Não, isso nunca me passou pela cabeça.

Entrevistadora – Muito bem. E, portanto, o que é que o faz querer continuar a ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – Acima de tudo, poder continuar a vestir a farda, fazer o que gosto, manter as amizades que tenho aqui dentro e, sobretudo, porque isto ajuda muito também uma pessoa a distrair-se um bocado da nossa vida, dos problemas que nós temos, uma pessoa vem até aqui e prontos, passa tudo e então uma pessoa sente-se bem ao vir para cá.

Entrevistadora – Muito bem. Considera que o ambiente da corporação é amigável e de apoio?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Sim? Podia exemplificar, por favor.

Entrevistado – Há grande união aqui dentro entre nós. Como é que eu lhe hei-de explicar. Se estamos num dia menos bom, vem um colega nosso em que diz umas piadas ou vamos ali ou assim e uma pessoa esquece. Se há algum problema, vem sempre alguém para nos ajudar. São pequenos gestos que uma pessoa vê e gosta; mas também, é por isso que somos amigos.

Entrevistadora – Há reconhecimento pelo bom trabalho?

Entrevistado – Há.

Entrevistadora – Há? Podia-me exemplificar, por exemplo.

Entrevistado – É assim, o reconhecimento pelo bom trabalho é um elogio de um elemento do comando ou de um chefe. É um elogio para nós. São esses os elogios.

Entrevistadora – Muito bem. Sente que a sua opinião é ouvida?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Como por exemplo?

Entrevistado – Sei lá. Coisas simples, como dar opinião: «olha, aquilo podia fazer-se de uma maneira ou de outra» e a pessoa, um responsável é capaz de ouvir e decidir: «tens razão, vamos fazer assim».

Entrevistadora – E quando lhe dizem isso, como é que se sente?

Entrevistado – Sinto-me bem porque é sinal que a minha opinião foi, foi ouvida e, que pronto, ajudou.

Entrevistadora – E o seu trabalho tem influência na corporação?

Entrevistado – Sim, como o meu, o de todos.

Entrevistadora – Considera justo o tratamento dado pela corporação em relação a bombeiros voluntários e a bombeiros profissionais?

Entrevistado – Sim, considero.

Entrevistadora – Têm na corporação algum tipo de lema?

Entrevistado – *Vida por vida.*

Entrevistadora – E identifica-se com isso?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Identifica-se?

Entrevistado – Identifico.

Entrevistadora – Para finalizar, qual é a sua opinião relativamente à gestão dos bombeiros na corporação?

Entrevistado – Acho que está uma boa gestão.

Entrevistadora – Estamos a falar de uma casa com muitas pessoas, não é?

Entrevistado – Sim, sim. Está a ser feita uma boa gestão por parte deste comando e também da direcção. Têm focado objectivos e têm conseguido alcançar e cativar mais o pessoal.

Entrevistadora – Cativar, como assim?

Entrevistado – Através de escolas de cadetes, infantas, de escolas de estagiários. Têm conseguido trazer pessoal novo para cá.

Entrevistadora – Portanto, neste momento há uma preocupação... O que estou a perceber é que há uma preocupação em recrutar novos bombeiros. É isso?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – E na sua opinião, acha que está a ser conseguido?

Entrevistado – Está a ser.

Entrevistadora – É?

Entrevistado – É.

Entrevistadora – E como é que cativam os voluntários que já exercem?

Entrevistado – É assim, através de formações, criação de outros tipos de formações à qual já não estavam habituados, exercícios, simulacros e essas coisas. E outro tipo de coisas que se fazem, em que eles voltam. Muitos já estavam no quadro de reserva e com este comando conseguiram voltar, porque viram que havia oportunidade deles voltarem e voltaram e o pessoal dos voluntários continuaram cá, mantiveram-se.

Entrevistadora – Muito bem. Pronto, queria-lhe agradecer mais uma vez a sua colaboração.

Entrevistado – Obrigado.

Entrevistadora – Obrigada eu.

**Grelha de Observação durante a Entrevista**

Entrevistado nº. 8      Hora de Início: 22h:35      Hora de Fim: 23h:06      Duração: 31'03''  
 Data de Realização: 03/05/2013      Local de Realização: Gabinete de Apoio dos BVF  
 Idade: 18 anos      Género: Masculino      Escolaridade: 11º ano      Estado civil: Solteiro      Filhos: -----  
 Profissão: Estudante do curso profissional de Gestão Empresarial  
 Situação face ao emprego: Desempregado – à procura do 1º emprego  
 Anos de Experiência Voluntária: 4 anos      Posto: Bombeiro Estagiário

<b>Dimensões</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Observação/Comentários</b>
<b>Ambiente Externo</b> (condições circunstanciais)	<b>Tipo de Local</b>	
	Local Público ou Privado?	Privado.
	<b>Características do Local</b>	
	Deserto ou Movimentado?	Sala disponibilizada para o efeito e sem movimento durante a entrevista.
	Familiar ao entrevistado ou desconhecido?	Familiar ao entrevistado.
	Calmo ou ruído?	Calmo no decurso da entrevista.
	Adequado ou inadequado à situação de entrevista?	Adequado.
<b>Interacção</b> (condições interaccionais)	<b>Entrevistado</b>	
	Sozinho ou acompanhado?	Sozinho.
	<b>Proximidade dos Actores</b>	
	Conhecimento prévio entre entrevistador e entrevistado	Sem conhecimento prévio.
	Tipo de relação entre ambos (inexistente, profissional, familiar, escolar...)	Inexistente.
	<b>Relação Estabelecida na Entrevista</b>	
	Colaborante ou não colaborante?	Colaborante.
<b>O Entrevistado</b> (condição de entrevistado)	<b>Postura / Atitude enquanto entrevistado</b>	
	Grau de à vontade/constrangimento com a situação (inicial/ final/ global)	Constrangimento inicial.
	Manutenção, alteração ou oscilação da postura/ atitude no decorrer da entrevista	Postura colaborante durante toda a entrevista.
	Níveis de ansiedade (pouco, muito, não relevante)	Ansiedade inicial.
	Comunicação não-verbal (gestos, expressões faciais, silêncios)	Utilização de gestos e expressões faciais.
	Fluência do discurso/ expressão oral	Fluência e expressão oral satisfatória.

## Entrevista

### Sujeito 8

Entrevistadora - Ora, boa noite.

Entrevistado - Boa noite.

Entrevistadora - Obrigada em primeiro lugar por ter cedido a colaborar neste estudo... e a primeira pergunta que lhe queria fazer é: há quanto tempo é voluntário?

Entrevistado - Sou voluntário há quatro anos, ingressei nos bombeiros voluntários na escola de infantes na altura, fui promovido à escola de cadetes e agora estou a fazer a escola de bombeiros, a instrução inicial de bombeiro, estagiários.

Entrevistadora – Então, neste momento é estagiário? É isso?

Entrevistado - Sim.

Entrevistadora - Muito bem. Ser voluntário era um dos seus projectos, ou objectivos de vida?

Entrevistado - Sim, sempre foi desde a infância, o fascínio pelos bombeiros, a vontade de ser bombeiro, sempre gostei. Por volta dos 14 anos tive oportunidade e ingressei. Na altura ainda era mais, na escola de infantes mais uma brincadeira e agora quanto mais tempo passa mais gosto, mais gosto e é... sempre foi um objectivo para mim.

Entrevistadora - Muito bem. O que o motivou a ser voluntário?

Entrevistado – (*risos*) Que é que me motivou?... se calhar, sei lá, o gostar de servir a população, se calhar o fascínio as coisas que me... que me... o gostar de ver os bombeiros e o trabalho que eles faziam... voluntário, ter bom coração e fazer as coisas por gosto, não sei...(*risos*).

Entrevistadora - Quando me disse ter bom coração, quer-me explicar um bocadinho melhor?

Entrevistado – Se calhar sentir, sentir mesmo quando fazemos, quando fazemos alguma coisa que gostamos, mesmo não sendo pagos para isso, sentir, que as pessoas que nos admiram, que nos agradecem e um simples obrigado mostramos que estamos lá para ajudar, só isso vale qualquer pagamento, para mim.

Entrevistadora - Muito bem. O que é que o motivou a ser bombeiro voluntário? Porque dentro do voluntariado podia haver, não é, outras causas, mas o porquê bombeiro voluntário?

Entrevistado – Se calhar pela facilidade de acessos, moro perto do quartel, desde a infância o gosto de, de ingressar na carreira de bombeiro voluntário, tenho familiares bombeiros e conhecidos que me motivaram e... facilidade de acesso, que se calhar, noutras, noutras instituições não me motivava tanto, foi mais mesmo nos bombeiros que gostei mais.

Entrevistadora - Portanto referiu-me aí que já conhecia algumas pessoas, não é, conhecidos familiares...que familiares, por exemplo, próximos?

Entrevistado - Não... primos. Tenho um primo e tinha vizinhos que eram bombeiros voluntários já da minha infância e daí eu era pequeno e vê-los a ir para os incêndios, a vir para os bombeiros e viver um bocadinho as emoções que eles viviam dava-me, dava-me gosto daí começar desde pequeno com a vontade de gostar de ser bombeiro, aproveitar quando eles me podiam trazer aqui mostrar-me os carros. Meterem-me um bocadinho no ambiente que vivem os bombeiros diariamente (*risos*) e foi assim que começou.

Entrevistadora - Começou a nascer em si, não é, esse gosto?

Entrevistado - Sim... sim.

Entrevistadora - Muito bem. Já tinha tido experiências anteriores de voluntariado?

Entrevistado - Não.

Entrevistadora - Não. E o que significa para si ser voluntário?

Entrevistado - Ser voluntário...(silêncio) Dedicar... dedicar tempo a uma causa, abdicar se calhar de tempo para estar com familiares, amigos, namorada ou esposa, seja o que for, ou namorado tanto faz. E perder horas aqui fazer dedicar-se ao voluntariado é gostar para isto é que tem que se gostar mesmo. Gostando, dedicar tempo, ter a irmandade termos... isto aqui eu costumo dizer isto aqui é quase como uma família é ver as horas passar e não ter vontade de ir embora, querer vir sempre para aqui ajudar, ter vontade de ajudar, é voluntariado...

Entrevistadora - Muito bem.... E o que é que significa para si ser bombeiro voluntário?

Entrevistado - É um orgulho é um bocadinho desgastante às vezes, stressante... é bom...

Entrevistadora - Desgastante, stressante, quer-me explicar um bocadinho melhor?

Entrevistado - Em termos de... normalmente não é um trabalho, que... como é que hei-de explicar obriga a muito muito esforço, gestão de emoções, tipo muito... quando



vamos para alguma ocorrência todas as ...todas as ... tipo as pessoas depositam em nós a confiança delas para nós salvarmos, para nós seja apagar incêndios seja em termos de emergência pré-hospitalar, fogos florestais, nas várias ocorrências as pessoas confiam o máximo em nós e conseguir pôr um bocado a pressão de lado e fazer o que temos a fazer daí um bocado stressante ao fim de um dia, se for um dia mais como nós costumamos dizer puxadinho, é um bocado é um bocado difícil às vezes chegar a casa e temos que encontrar na nossa família o apoio, não é, temos que contar com a nossa família como nosso amparo ali ao fim do dia descontrair um bocadinho e esquecer o que se passou ao resto do dia tenha sido bom ou mau.

Entrevistadora - Muito bem. O que é que o liga à corporação dos bombeiros?

Entrevistado - Não percebi...

Entrevistadora - O que é que o liga... portanto qual é a ligação que tem à corporação de bombeiros?

Entrevistado - Não estou a perceber não consigo... essa pergunta não...

Entrevistadora - Que tipo de ligação, não é, que tipo de relação é que tem com a corporação dos bombeiros portanto se tem alguma coisa que o liga?

Entrevistado - Ser bombeiro não sei se é isso que quer dizer ser bombeiro e...está um bocado essa pergunta...

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado - Está assim...

Entrevistadora – Ok. Vamos, vamos passar então à frente... Passou por algum processo de selecção para entrar para a corporação?

Entrevistado - Para quando entrei para a escola de infantas e de cadetes não, foi.. foi quase como uma fase experimental, mas ao passar a escola de estagiários sim, tivemos testes psicotécnicos e provas de admissão.

Entrevistadora - Que tipo de provas de admissão?

Entrevistado - No caso dos psicotécnicos tivemos uns testes, a pôr à prova as nossas capacidades mais psicológicas de forma a ver a nossa vocação para bombeiro... uns testes de atenção, de concentração, essas coisas... e tivemos depois uma entrevista com a psicóloga para ver as nossas capacidades se estávamos aptos ou se tínhamos o perfil adequado para ser bombeiro voluntário, em termos físicos não houve provas físicas nenhuma.

Entrevistadora - Ok. E recebeu formação inicial?

Entrevistado - Sim. Na escola de infantes e cadetes, sim.

Entrevistadora - E estava à espera de receber essa formação?

Entrevistado – Estava... estava. Se calhar de uma forma mais, mais dura se calhar, mais, mais dedicada do que foi. Na escola de infantes e cadetes é mais digamos, é mais brincar aos bombeiros, brincar no sentido não há pressão não há, não há... se errarmos não há, não estamos a ser avaliados, não nada não há nada é só mesmo ir aprendendo, íamos aprendendo os conceitos de bombeiro, fazíamos actividades que qualquer bombeiro fazia mas... mas não havia, não havia ninguém a avaliarmos, não havia grandes, grandes pressões. Agora na escola de estagiários é um bocadinho diferente temos que dar mais o nosso melhor, não quer dizer que não dessemos nos cadetes e nos infantes mas exige mais de nós porque há aquela pressão de estar a ser avaliado e... e querer ter as melhores notas possíveis tentar ser dos melhores, não é.

Entrevistadora - Ok. E que mais-valias retira dessa formação?

Entrevistado - Na escola de estagiários, por exemplo?

Entrevistadora - Sim...

Entrevistado - É bom é bom por agora podemos fazer serviços é bom essa formação que nos permite saber o que fazer em cada situação, mesmo não estando, mesmo não estando em serviço, mesmo estando à civil é bom numa situação mais de mais aperto sabermos controlar melhor as emoções, estar mais calmos, saber o que fazer. Por vezes a população em geral não sabe pronto, por exemplo, numa doença súbita, ficam um bocado aflitos e não sabem como actuar nós já temos essa formação permite-nos manter mais a calma e agir em conformidade como deve ser.

Entrevistadora - Muito bem. Quando entrou para a corporação qual foi o compromisso que esta estabeleceu consigo?

Entrevistado - Respeito, dedicação, profissionalismo. Foi basicamente, foi essa, é... eu vinha com essa ideia assim, e... respeitar conforme as hierarquias dentro de cada um mostrar o profissionalismo que nós...que temos que mostrar frieza são as básicas regras de um bombeiro.

Entrevistadora - Muito bem... e que deveres considera que a corporação tem para consigo?

Entrevistado - Os deveres da corporação... acho que temos mais nós deveres com eles, temos mais nós deveres a prestar à corporação do que a corporação a nós. Mas, de qualquer maneira, acho que temos direito, acho que a corporação tem o dever, não é, de nos pôr material adequado, de respeitar as nossas limitações, sejam elas a que nível for... não é...porque é voluntariado, a corporação tem também que ver o nosso lado de voluntariado, porque são voluntários e dedicamos tempo à causa mas precisámos dos meios e da... temos que ter com que ajudar, temos os nossos direitos e os nossos deveres como em todo lado.

Entrevistadora - Ok...desses deveres que falou quais é que foram explicitamente apresentados?

Entrevistado - Que a corporação tem comigo?

Entrevistadora - Sim...sim...

Entrevistado - Fardamentos, a nível de fardamentos, os nossos direitos assim... que nós...

Entrevistadora - Foram-lhe apresentados logo de início?

Entrevistado - Sim... sim.

Entrevistadora - Muito bem. E até que ponto é que sente que a corporação tem cumprido esses deveres?

Entrevistado - Tem. Não, não muito a nível, não muito a nível, se calhar, formal, tipo mais qualquer problema que possa haver é dirigir aos superiores, e a situação é resolvida seja ela de que seja como for a situação até, até ao momento qualquer problema que tenha tido apresenta-se esse problema aos nossos superiores e a situação tenta-se resolver da maneira que seja até ao momento não tenho grande, grande queixa, grande, grande não tenho nada a apontar sobre essa situação.

Entrevistadora - Mas até ao momento e dentro da sua da sua prática, não é, enquanto voluntário enquanto voluntário já passou por alguma situação em que sentiu em que não foram cumpridos os deveres?

Entrevistado - Não acho que não...

Entrevistadora - Portanto, até agora na sua percepção a corporação...

Entrevistado - Tem correspondido às expectativas, sim

Entrevistadora - Tem correspondido. Muito bem. E que tipo de expectativas, já que falou em expectativas, é que foi desenvolvendo relativamente à corporação?

Entrevistado - Acho que a corporação, acho que ser voluntário não é numa corporação de bombeiros que nos pode alargar para outros horizontes mesmo na vida civil que normalmente ao ser voluntário numa corporação traz outras expectativas seja na vida civil como por exemplo ingressar na carreira de saúde, seja enfermagem, medicina qualquer coisa ligada à saúde, é uma área atractiva o voluntariado nos bombeiros, que facilita-nos a nossa escolha não é...

Entrevistadora - Mas portanto mas tem esse, tem essa expectativa, ou seja com a experiência aqui adquirida ingressar numa carreira ligada à saúde? Numa carreira profissional ligada à saúde? Tem essa expectativa?

Entrevistado - Já tive mais...(risos).

Entrevistadora – Sim.

Entrevistado - Mas traz outras expectativas em termos de respeito, de aprendemos a respeitar diferentes personalidades de diferentes... somos mais de 100 bombeiros ou quase 100 bombeiros, cada um com a sua personalidade, com a sua forma de pensar e de qualquer das maneiras, como sou estudante, um dia que ingresse no mercado de trabalho vai-me dar outra facilidade outra capacidade de integração acho que os bombeiros voluntários ajudam nisso em termos de... como os bombeiros é uma unidade paramilitar dá-nos outro respeito forma de saber estar com os outros que acho que só por essas situações conseguimos partir em vantagem perante outros rapazes da minha idade. Por exemplo no mercado de trabalho ou numa situação de maior aperto.

Entrevistadora - Muito bem.... Considera então que todas as promessas feitas pela corporação durante o recrutamento, não é e até à data, têm sido cumpridas?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora - E quais os deveres já que há pouco falou da sua parte, não é, quais os deveres que considera que enquanto bombeiro tem para com a corporação?

Entrevistado - Os deveres de um bombeiro...se calhar pôr em prática, pôr em prática o que eles ensinam, honrar a camisola quase como num clube, sabermos que somos um bombeiro voluntário mesmo não estando de serviço, somos bombeiros voluntários 24 horas por dia. Temos uma imagem a manter da nossa corporação porque as pessoas lá fora vêem-nos fardados e mesmo não estando fardados reconhecem-nos como bombeiro. E mesmo estando nós à civil, vão saber que eu sou bombeiro e posso ter

tido algum comportamento errado. Acho que isso é um dos termos que por exemplo aqui na nossa corporação que aposta muito, em que aposta muito em mantermos, gosta de manter uma boa imagem a nossa corporação e é um dever as vezes um bocadinho difícil de se calhar um bocadinho difícil de cumprir aposta muito nisso.

Entrevistadora - Ok...e até que ponto sente que tem cumprido os seus deveres?

Entrevistado – (*risos*) Não tenho tido grandes problemas até ao momento tem corrido tudo bem não tenho chamadas a atenção não há nada porque não deve estar a correr muito mal (*risos*).

Entrevistadora - Muito bem. Perante o compromisso estabelecido o que pensa que tem de dar em troca à corporação?

Entrevistado - Que pergunta...o que tenho de dar em troca a corporação? Se calhar corresponder às expectativas, cumprir os horários, ajudar de forma em horas de disponibilidade sempre que possível, dedicar-me à corporação, é esse... são essas situações se calhar.

Entrevistadora - Muito bem... Portanto... já tinha tido experiências anteriores portanto em funções idênticas, ou não?

Entrevistado - Não.

Entrevistadora - Não. Alguma vez acha que falhou nas suas obrigações para com a corporação?

Entrevistado - Acho que não... pode ter havido situações menos boas mas acho que não... se calhar falhado com a corporação não...acho que não....

Entrevistadora - E... já alguma vez foi avaliado pelo seu desempenho?

Entrevistado - Nas escolas de estagiários temos avaliações das nossas formações iniciais não é,... nas várias situações somos avaliados e é a nível geral componentes prática, teóricas, avaliam comportamentos, atitudes, tudo aqui, tudo é avaliado.

Entrevistadora - E estava à espera de ser avaliado?

Entrevistado - Sim e acho bem que sejamos avaliados de forma também a distinguir quem se dedica mais, quem tem mais capacidades, acho bem que sejamos avaliados, também para a corporação saber o que esperar de cada um de nós.

Entrevistadora - E...estava à espera dos resultados das avaliações que tem tido?

Entrevistado - Nós não ainda não sabemos, só sabemos no fim quais os resultados que tivemos.

Entrevistadora – Ah, portanto, para já não tem tido conhecimento nem faz ideia da progressão que tem feito é isso?

Entrevistado - Para já só nos dizem se passamos porque quem ficar, quem chumbar no módulo por exemplo é posto de parte. Fica pelo caminho porque pronto...digamos assim

Entrevistadora - Portanto não podem reprovar a nenhum módulo é isso?

Entrevistado - A nenhum é não podemos temos de passar os módulos todos, com boas ou más notas, interessa passar até ao momento passei neles todos não sei não sei se passei bem, se foi um bocadinho apertado, mas passei não deve ter sido muito mal pelo menos a ideia que tenho é que que não está muito mal.

Entrevistadora - Muito bem...o que é que o leva a querer continuar a ser bombeiro voluntário?

Entrevistado - O gosto se calhar, o gosto que tenho por esta casa, a vontade de dedicação. Antes era mais: “Ehh! Eu queria ser bombeiro”... Agora é: “Eu sou bombeiro” e é o continuar ao longo do tempo a dizer “eu sou bombeiro”, progredir, receber as medalhas, receber as condecorações e continuar e continuar é quase é quase como um vício que nós não queremos deixar de ter...

Entrevistadora - Que tipo de recompensas tem?

Entrevistado – Se calhar sentir que cumpro o meu dever... é é tenho a recompensa de, de como é que eu hei-de explicar sempre sempre é uma sensação de dever cumprido sempre estar sempre estar à espera de uma... querer fazer uma coisa e conseguir cumpri-la diariamente é quase como uma é quase como um dever cumprido deitar-me ao fim de um dia de trabalho aqui nos bombeiros e pensar nas diversas situações e sentir que cumpro o meu dever. A minha família também... o gostar que a minha família me apoie nos bombeiros e sentir que tenho o apoio deles e do meu irmão que tem cinco anos e ser quase como um, pronto, para ele ser quase um herói estar sempre a dizer aos amigos na escola que tem cinco anos que tem um irmão que é bombeiro e essas coisas e gostar ele também de vir ao quartel portanto eu posso trazê-lo quando às vezes eu venho aí em horas de disponibilidade e trago-o e ver a alegria dele em saber que eu sou bombeiro se calhar é uma situação que me motiva que me dá mais força a continuar o meu trabalho.

Entrevistadora - É uma sensação de bem-estar que sente?

Entrevistado - Sim...

Entrevistadora – É?

Entrevistado - Sim...

Entrevistadora - Muito bem. E diga-me uma coisa e estava à espera de receber algum tipo de recompensa?

Entrevistado - Não ...não.

Entrevistadora - Alguma vez pensou em abandonar a corporação?

Entrevistado - Não, não. Houve momentos se calhar de menos motivação, momentos menos bons, mas nunca pensei em abandonar. Quando alguma coisa não está bem normalmente posso, deixo de fazer tantas horas de disponibilidade e páro para pensar um bocadinho e resolver o problema...mas abandonar nunca, nunca pensei.

Entrevistadora - Esses momentos menos bons que fala prendem-se com questões ligadas portanto a algo que a corporação não cumpriu consigo?

Entrevistado – Não, se calhar é mais... foi mais numa fase de início que não sabíamos muito bem como nos movimentarmos aqui é é muita gente, há muitas hierarquias que nós temos que cumprir e nós como enquanto infantes e cadetes temos que, somos a hierarquia mais baixa que existe neste quartel, logo temos mais respeito a demonstrar do que, por exemplo, um bombeiro de terceira, de terceira categoria que tenha que normalmente é cumprir isso, é cumprir e adaptarmo-nos e saber, saber o lugar que ocupamos acho que todos todas as pessoas que ingressam na carreira de bombeiro numa fase inicial tem dificuldades em cumprir porque depois há por exemplo a nossa opinião que pode estar correcta mas se disserem que não está não está e há uma hierarquia a cumprir e numa fase inicial é muito acho muito difícil pelo menos para mim foi muito difícil a integração numa fase inicial.

Entrevistadora - Mas sente que a sua opinião é ouvida?

Entrevistado - Nem sempre... acho que nem sempre...

Entrevistadora - E como é que reage quando ela não é ouvida?

Entrevistado - Já reagi pior, já reagi pior. Uma altura, em alturas que não, que não compreendia. Agora fico mais, fico mais na minha parte e deixo, deixo as pessoas que tem hierarquias superiores. Também já começo a perceber que eles também percebem, não é. Não vou ser eu que vou chegar aqui e vou dizer que percebo mais do que eles ou menos quando não é assim nem deve ser nem é nem pode.

Entrevistadora - E o seu trabalho tem influência na corporação?

Entrevistado - Não muito não em termos de horário e assim e desgaste emocional não...estudante, se calhar quando ingressar no mercado de trabalho talvez dificulte mais um bocadinho.

Entrevistadora - Sim está a falar do seu trabalho portanto lá fora não é enquanto estudante, eu estou a perguntar e o seu desempenho aqui enquanto bombeiro tem influencia, portanto é um elemento útil no fundo?

Entrevistado - Acho que sim, acho que, acho que eles sentem-se mais à vontade. Nós para já só podemos fazer emergência pré hospitalar como terceiro elemento mas pelo menos acho que nos transmitem essa opinião quando vamos como terceiro elemento por exemplo que não vão dois bombeiros vão três e acho que se garante de forma mais fácil os objectivos que nós temos a cumprir acho que é melhor três que dois (*risos*).

Entrevistadora - Sem dúvida...considera que o ambiente da corporação é amigável e de apoio?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora - Quer exemplificar por favor?

Entrevistado - Acho que nós aqui somos vistos como, por exemplo, os meninos da escola, aqui somos, somos o futuro e eles apoiam-nos muito como sendo nós o futuro motivam-nos, tentam-nos ensinar de maneira como cada um sabe e pode ajudam-nos a estar aqui motivam-nos a vir não nos intimidam. Só, só isso de nos motivar acho que já é meio caminho andado para aprendermos.

Entrevistadora - E há reconhecimento pelo bom trabalho?

Entrevistado - Não tenho grande opinião para já acho que ainda não acho que ainda temos mais que andar há o reconhecimento mas não, não, nada de especial não sinto muito sinceramente não não sinto muito que nos reconheçam assim vamos ajudando no que pudermos.

Entrevistadora - Considera justo o tratamento dado pela corporação em relação a bombeiros voluntários e bombeiros profissionais?

Entrevistado - Acho que sim. Acho que sim, nós somos voluntários na na profissão mas temos que ser profissionais na acção sejam profissionais sejam voluntários acho que a corporação espera o mesmo de todos os bombeiros. Acho que é... pelo menos essa



é a minha ideia embora uns possam se orgulhar de terem isso como profissão outros não mas a níveis a nível de formações a nível de tudo de direitos deveres é igual para um profissional e para um voluntário daí achar que a corporação espera o mesmo de cada um nós.

Entrevistadora - Têm na corporação algum tipo de lema?

Entrevistado - *Vida por vida...*

Entrevistadora - E identifica-se com esse lema.

Entrevistado - Sim ou *saber para servir* são vários os lemas.

Entrevistadora - Qual é aquele com que se identifica mais?

Entrevistado – Se calhar vida por vida, o dedicar uma vida ajudar sempre não é salvar uma vida é sempre bom, ajudar é sempre bom.

Entrevistadora - Qual é a sua opinião relativamente à gestão dos bombeiros na corporação?

Entrevistado - Acho que tem sido uma boa gestão, não há, não há grandes, não se vê grandes limitações, estamos preparados a nível de formações, a nível de material, não sobrecarregamos em termos de horários uns aos outros, acho que é uma boa gestão, não sei.

Entrevistadora - Muito bem voltando aquela nossa questão que passamos aquilo que o liga a corporação de bombeiros é algo mais emocional ou de outra ordem?

Entrevistado - Mais emocional.

Entrevistadora - Portanto quando eu quando eu lhe faço a pergunta que tipo de ligação tem à corporação de bombeiros.

Entrevistado – Se calhar mais emocional sim sentir-me bem, sentir-me bem por fazer parte desta, desta causa. Se calhar é mais emocional do que do que, se calhar, do que outra coisa não é mais emocional.

Entrevistadora - Portanto não tem por exemplo em vista outros objectivos como por exemplo carreira ou...

Entrevistado - Não, não muito, não muito se tiver oportunidade sim aproveito. Mas...

Entrevistadora – Mas, não é esse a prioridade?

Entrevistado - Não faz parte, não faz parte dos meus objectivos para já, pelo menos não faz parte dos meus objectivos não quer dizer que não tenha isso em mente mas...

Entrevistadora - Portanto é uma questão de satisfação pessoal.

Entrevistado - Sim, sim.

Entrevistadora - Resta-me agradecer a sua colaboração e pronto uma boa noite.

Entrevistado - Obrigado.

**Grelha de Observação durante a Entrevista**

Entrevistado nº. 9      Hora de Início: 21h:15      Hora de Fim: 21h:45      Duração: 30'51''		
Data de Realização: 08/05/2013      Local de Realização: Gabinete de Apoio dos BVF		
Idade: 25 anos      Género: Masculino      Escolaridade: 12º ano      Estado civil: Solteiro      Filhos: -----		
Profissão: Caixeiro em superfície comercial      Situação face ao emprego: Empregado		
Anos de Experiência Voluntária: 2 anos      Posto: Bombeiro 3ª classe		
<b>Dimensões</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Observação/Comentários</b>
<b>Ambiente Externo</b> (condições circunstanciais)	<b>Tipo de Local</b>	
	Local Público ou Privado?	Privado.
	<b>Características do Local</b>	
	Deserto ou Movimentado?	Sala disponibilizada para o efeito e sem movimento durante a entrevista.
	Familiar ao entrevistado ou desconhecido?	Familiar ao entrevistado.
	Calmo ou ruído?	Calmo no decurso da entrevista.
	Adequado ou inadequado à situação de entrevista?	Adequado.
<b>Interacção</b> (condições interaccionais)	<b>Entrevistado</b>	
	Sozinho ou acompanhado?	Sozinho.
	<b>Proximidade dos Actores</b>	
	Conhecimento prévio entre entrevistador e entrevistado	Sem conhecimento prévio.
	Tipo de relação entre ambos (inexistente, profissional, familiar, escolar...)	Inexistente.
	<b>Relação Estabelecida na Entrevista</b>	
	Colaborante ou não colaborante?	Colaborante.
	Empática ou não?	Empática.
<b>O Entrevistado</b> (condição de entrevistado)	<b>Postura / Atitude enquanto entrevistado</b>	
	Grau de à vontade/constrangimento com a situação (inicial/ final/ global)	À vontade.
	Manutenção, alteração ou oscilação da postura/ atitude no decorrer da entrevista	Postura colaborante durante toda a entrevista.
	Níveis de ansiedade (pouco, muito, não relevante)	Sem evidência de ansiedade.
	Comunicação não-verbal (gestos, expressões faciais, silêncios)	Utilização de gestos e expressões faciais.
	Fluência do discurso/ expressão oral	Fluência e expressão oral satisfatória.

## **Entrevista**

### **Sujeito 9**

Entrevistadora - Olá, muito boa noite.

Entrevistado – Boa noite.

Entrevistadora - Em primeiro lugar queria-lhe agradecer a sua colaboração para com este estudo e começava por lhe perguntar há quanto tempo é voluntário?

Entrevistado - Dois anos.

Entrevistadora - Ser voluntário era um dos seus projectos ou objectivos de vida?

Entrevistado - Sim, até porque antes de ingressar nos bombeiros já o fazia.

Entrevistadora - Já era voluntário antes?

Entrevistado - Já era voluntário na paróquia, de onde sou natural, já era voluntário fazíamos uma actividade junto da população mais idosa.

Entrevistadora - Como é que classificava esse voluntariado na paróquia, que idade é que tinha nessa altura?

Entrevistado - Dezesseis anos.

Entrevistadora - Dezasseeis, mas portanto em termos de compromisso era como aqui nos bombeiros, era diferente a experiência voluntária?

Entrevistado - Uma experiência diferente, uma população generalizada mais idosa...hum hum... a qual está mais carente a nível de proximidade com as pessoas, porque os filhos normalmente trabalham todo o dia, durante toda a semana, e nós utilizávamos como pretexto medir pressão arterial, valor de diabetes, para também estarmos um bocadinho com essas pessoas durante alguns minutos, não era muito tempo, mas alguns minutos.

Entrevistadora – Então, as funções que tem aqui nos bombeiros eram similares as que já tinha nessa experiência?

Entrevistado - Não aqui é diferente, nós prestamos socorro, acaba por tornar a função bastante diferente daquilo que é a função no grupo da paróquia.

Entrevistadora - Era mais para sinalizar?

Entrevistado - Exacto.

Entrevistadora – Ok. O que é que o motivou a ser voluntário?

Entrevistado - O gosto por ajudar, estar próximo das pessoas e em momentos de

dificuldades poder levar alguma ajuda junto da população.

Entrevistadora - E o que é que o motivou a ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – Exato, acaba por ser a mesma coisa, porque é, no fundo, é uma das instituições que está junto da população que vai próximo da população que ajuda.

Entrevistadora - Muito bem, o que significa para si ser voluntário?

Entrevistado - Dar de nós ao próximo sem esperar uma gratificação, um reconhecimento, seja monetário seja público, estar junto apenas das pessoas de forma a poder ajudar sem esperar qualquer coisa em troca.

Entrevistadora - O que é que significa para si ser bombeiro voluntário, se é que no seu caso acha que há diferenças?

Entrevistado - Acho que é apenas estarmos integrados numa instituição, o voluntariado não sendo bombeiro acaba por ser... tendo em conta que é prestar apoio e estar junto das pessoas acaba por ser, apenas estar integrado cumprindo regras que a instituição impõe e que são normais porque há regras a cumprir.

Entrevistadora - Claro... Portanto fala em regras! Quando entrou para a corporação qual foi o compromisso que esta estabeleceu consigo?

Entrevistado - Compromisso de fazer algumas horas durante um período de tempo, que normalmente é de um ano, o compromisso que tenho com a instituição será passar cá algumas horas durante um ano.

Entrevistadora - Mas tal, fala do compromisso que tem enquanto bombeiro com a instituição, é isso?

Entrevistado - Claro

Entrevistadora - E que a corporação tem consigo?

Entrevistado - Hum... Não tem assim compromisso com voluntariado, não assumem compromisso...

Entrevistadora - O que é que o liga a corporação de bombeiros?

Entrevistado - A família que aqui, em certa forma, se junta, há sempre um espírito de amizade e de cumplicidade entre os colegas que nos liga à casa, uns aos outros, e é isso que forma a casa.

Entrevistadora - Passou por algum processo de seleção para entrar?

Entrevistado - Sim

Entrevistadora - E como é que foi esse processo?

Entrevistado - Fomos numa primeira fase entrevistados, fizeram-nos algumas perguntas, na qual eu fui avaliado e passei.

Entrevistadora - Portanto, foi só uma entrevista, é isso?

Entrevistado - Uma entrevista, fomos previamente avaliados, tive que fazer exames médicos para poder estar...para a corporação saber se eu estava apto ou não a desempenhar as funções que me são confiadas e por exame psicológico também porque aqui dentro há sempre a parte psicológica que pode ser afetada em determinadas situações que nos aparecem no socorro especialmente.

Entrevistadora - Exame psicológico, portanto fez testes psicotécnicos por exemplo?

Entrevistado - Sim, respondi a algumas questões.

Entrevistadora - Recebeu formação inicial?

Entrevistado - Sim

Entrevistadora - Sim... E estava à espera de receber essa formação?

Entrevistado - Sim...

Entrevistadora - E que mais-valias retirou com essa formação?

Entrevistado - Bastantes a nível de apoio à vítima em situações de doença súbita, situações de trauma poder reconhecer na vítima, que está... que caiu por exemplo, poder reconhecer se a vítima pode mexer, se se pode levantar ou não, é um exemplo, a nível de incêndios urbanos, florestais, a nível de acidentes rodoviários, reconhecer os sinais, as evidências que nos aparecem no acidente. Nós mesmos fora daqui podemos, vendo um acidente, podemos ser os primeiros a prestar apoio e às vezes com pequenos gestos podemos ajudar muito a vítima estando próximos do local.

Entrevistadora - Exato. Foi uma formação de quantas horas?

Entrevistado - Eu horas não sei precisar, porque foram...

Entrevistadora - Mas em tempo então?

Entrevistado - Em tempo foi um ano de formação, porque foram vários módulos, todos eles com horas diferentes, não sei agora precisar quantas horas é que tinha cada módulo.

Entrevistadora - Que deveres considera que a corporação tem para consigo?

Entrevistado - Respeitar o trabalho.

Entrevistadora - Do voluntário neste caso?

Entrevistado - Do voluntário neste caso, a nossa disponibilidade, nós estamos aqui para

ajudar, esperamos no mínimo respeitar o nosso trabalho.

Entrevistadora – Exacto. Desses deveres que está a enumerar quais é que foram explicitamente apresentados desde o início? Ou seja, esse respeito pela vossa disponibilidade foi-vos logo comunicado de início ou foi-se apercebendo que isso era assim?

Entrevistado – Vamo- nos apercebendo a corporação acaba por ser uma forma de respeitar o nosso trabalho vai-nos cedendo fardamenro, formações contínuas durante o ano.

Entrevistadora - Isso também considera deveres da corporação?

Entrevistado - Sim, sim já que somos voluntários, não somos remunerados, pelo menos colaboram com o nosso fardamento, temos direito a uma senha que nos dá direito a uma pequena refeição durante o período em que estejamos de piquete, é dar o mínimo de condições para nós podermos estar cá.

Entrevistadora - Até que ponto é que sente que esses deveres têm sido cumpridos?

Entrevistado - Tem sido cumpridos na íntegra.

Entrevistadora – Na íntegra, ok. Ao longo do tempo que tipo de expectativas foi desenvolvendo relativamente à corporação?

Entrevistado - Ver que as coisas, regras e a disciplina dentro da corporação vai sendo cumprida e vão exigindo, no fundo tem que haver uma certa exigência porque somos muitos, uma instituição com cerca de cem pessoas, mais ou menos, são muitas ideias cá dentro e é preciso haver regras e tem que se procurar fazer cumprir essas regras.

Entrevistadora - Portanto, deixe-me ver se eu estou a perceber, se calhar de início não tinha noção de que se calhar havia tantas regras era isso?

Entrevistado - Sim

Entrevistadora - E com o tempo foi-se apercebendo que portanto que há muitas regras?

Entrevistado - Há regras a cumprir, deveres também a cumprir.

Entrevistadora - Deveres esta a falar enquanto bombeiro?

Entrevistado - Enquanto bombeiro há deveres a cumprir e depois essas regras que ajudam e facilitam o relacionamento entre os colegas.

Entrevistadora - Pode-me explicitar algumas, só para eu perceber um pouquinho melhor quando fala em regras concretamente.

Entrevistado - Bom comportamento, a nível de fardamento utilizar a farda com

respeito...

Entrevistadora - E adequada a cada situação?

Entrevistado – Sim, adequada a cada situação, respeitando regras de segurança que são muito importantes não se devendo descuidar, porque os acidentes acontecem também aos bombeiros, portanto devemos ter sempre em atenção já que nos é facultada as fardas e os equipamentos dentro do possível são disponibilizados todos, devemos utilizar tudo o que estiver ao nosso alcance para nos proteger.

Entrevistadora - Já que falou em deveres, quais são então os deveres que considera ter enquanto bombeiro voluntário?

Entrevistado - Enquanto bombeiro voluntário cumprir as horas que nos são pedidas a nível de piquetes.

Entrevistadora - Já agora quantas horas é que são? Está definido isso?

Entrevistado – Está definido. A nível de piquetes são 160 horas, formação 270 horas, e depois há um outro campo que nos deixa para diversas situações que são cerca de 160 horas. Estou a dizer estes valores, espero não me estar a enganar, estou a falar assim de cor. Isso não me preocupa porque eu passo aqui muito tempo, as horas passam não tenho problemas com isso. Portanto respeitar o material que nos é disponibilizado as fardas os veículos que estão a nosso dispor para utilizarmos os equipamentos individual e que nós temos, portanto desde que qualquer bombeiro aqui deve cumprir, o respeito uns pelos outros é muito importante.

Entrevistadora - Antes de avançarmos será que me podia explicar um bocadinho melhor quando refere piquete estamos a falar concretamente do quê?

Entrevistado - Piquete é um período no qual eu disponibilizo esse tempo para estar cá de prevenção, ou seja um piquete noturno, começa às 21 horas e acaba às 7 horas da manhã. Nesse período de tempo eu estou cá no quartel...

Entrevistadora - De prevenção, então?

Entrevistado – De prevenção para responder a qualquer situação que apareça, tentar ser uma resposta o mais breve possível numa situação de emergência.

Entrevistadora - O piquete é sempre neste período noturno?

Entrevistado - Durante a semana no período noturno, durante o fim-de-semana também há piquetes diurnos que são rotativos, normalmente os piquetes ao fim de semana, sábado e domingo, tem das 8 às 13h e das 13 às 20 horas, isto no sábado e domingo;



depois há o período da noite. Há quatro grupos que estão, falando a nível de bombeiros, estamos divididos por secções que são quatro grupos, nesses quatro grupos ainda se subdividem em mais quatro grupos, cada um deles. Portanto, cada grupo fica com um fim de semana, depois essas partes são divididas, um fica sábado de manhã, sábado à tarde, domingo de manhã e domingo à tarde isto ao fim de semana. Depois durante a semana tem o piquete da noite que respeita então das 21 às 7 da manhã.

Entrevistadora - E ao sábado à noite e ao domingo à noite?

Entrevistado - Também tem o piquete nocturno, das 21 às 7 da manhã.

Entrevistadora - E durante a semana como é isso?

Entrevistado - Como durante a semana tendo ao sábado um reforço do piquete nocturno com mais cinco elementos que estão destinados a dar resposta a situações de emergência pré hospitalar, que são duas equipas, dois mais dois com um elemento extra que normalmente é uma pessoa mais diferenciada para dar resposta a situações de emergência pré hospitalar.

Entrevistadora - Diferenciada como assim?

Entrevistado - A nível de formação. Eu tenho o T.A.T., normalmente essa pessoa tem o T.A.S. que é um curso Técnicas de Ambulância de Socorro.

Entrevistadora - Diferenciada, mais qualificada?

Entrevistado - Mais qualificada, mais intensiva, têm mais conhecimentos.

Entrevistadora - Durante a semana falou-me, no fundo os piquetes, são em períodos digámos de noite ou fins-de-semana porque durante a semana, durante o dia quem está ao serviço?

Entrevistado - Durante o dia está ao serviço uma equipa que é designada por EIP's é uma Equipa de Intervenção Permanente, que são profissionais da casa, durante o período da tarde tem mais dois profissionais para ajudarem a dar resposta a situação de emergência pré-hospitalar.

Entrevistadora - Voltando aos seus deveres, sente que tem cumprido com os seus deveres?

Entrevistado - Procuro cumprir dentro do meu tempo disponível, até agora tenho conseguido cumprir com aquilo que me propus.

Entrevistadora - E em relação à corporação, sente que as promessas, no fundo que teve,

foram feitas durante o período, por exemplo, de recrutamento, têm sido também cumpridas?

Entrevistado – Sim, sim.

Entrevistadora - Sim. Muito bem. Perante o compromisso então estabelecido o que sente que tem de dar em troca à corporação?

Entrevistado - O voluntariado, esta disponibilidade do tempo que passamos cá.

Entrevistadora - Já conhecia algumas pessoas?

Entrevistado - Da corporação já. Poucas, mas algumas...

Entrevistadora - Mas pessoas portanto da sua proximidade, da sua rede familiar ou não?

Entrevistado - Não, pessoas que moravam na mesma terra, na mesma freguesia.

Entrevistadora – Portanto, vizinhos?

Entrevistado – Vizinhos. Familiares, não?

Entrevistado - Não.

Entrevistadora – Portanto, é o primeiro bombeiro da sua família? (*risos*)

Entrevistado - Sou.

Entrevistadora - É um motivo de orgulho para si?

Entrevistado - É um bocado (*risos*) um desafio superado.

Entrevistadora – Exacto. Mas, de alguma forma esses vizinhos influenciaram a sua decisão de ser bombeiro ou não?

Entrevistado - Um pouco, porque via neles um bocadinho daquilo que gostava de ser. Porque a oportunidade de poder ajudar e poder socorrer e também aquele espírito de aventura e aquela adrenalina que quase toda a gente sente quando vê passar um carro de emergência, seja de bombeiros, seja outra força de segurança, dá aquela adrenalina de dizer assim, nós, eu também poderia responder a uma situação de emergência também me levou a vir e a inscrever-me nos bombeiros.

Entrevistadora - Vem alimentando isso desde muito novo ou não?

Entrevistado - A partir dos meus 10, 11 anos comecei a achar piada às ambulâncias, ao socorro em si.

Entrevistadora - Muito bem, e sente que pelo facto de, portanto já conhecer aqui algumas pessoas que isso de alguma forma possa ter influencia nas obrigações que considera que a corporação tem para consigo?

Entrevistado - Não, não.

Entrevistadora - Formam situações independentes?

Entrevistado - Formam situações independentes.

Entrevistadora - Muito bem. Ao longo da sua prática voluntária já passou por alguma situação em que a corporação não tivesse cumprido, portanto, com os deveres que tem para consigo?

Entrevistado - Não, regra geral e estamos a falar mesmo na generalidade daquilo que tenho feito cá, cumprem sempre.

Entrevistadora - Portanto, não se consegue neste momento recordar de nenhuma situação em que tenha sentido que falharam?

Entrevistado - Não, há situações mais difíceis em que nós temos que ter a noção que é mais difícil responder.

Entrevistadora - Mas quando fala em situações difíceis, portanto relacionadas com a corporação ou com as situações de emergência?

Entrevistado - Com as situações de emergência, quando estamos fora quando pedimos ajuda, a maior parte somos voluntários e quando estamos a falar fora do período em que estão cá os profissionais não há, saindo o piquete, a equipa que está de prevenção para pedir ajuda há o normal toque de sirene, às vezes, as pessoas estão ocupadas, outras vezes não se ouve, eu por acaso sou de longe não consigo é muito difícil ouvir a sirene, só mesmo entrando em contacto comigo é que eu posso prestar auxílio. Por vezes, sente-se dificuldade em conseguir esse apoio. Mas, não é uma situação que possa culpabilizar a instituição, é mesmo a situação cria-se assim e tenta-se corrigir da melhor forma.

Entrevistadora - E alguma vez acha que falhou nas suas obrigações para com a corporação?

Entrevistado - Não, não. Tenho procurado cumprir o melhor possível aquilo que me é pedido.

Entrevistadora - Já alguma vez foi avaliado no seu desempenho?

Entrevistado - Não, ainda não.

Entrevistadora - Ainda não foi. Mas, está à espera de ser avaliado?

Entrevistado - Estou, estou a espera de ser avaliado.

Entrevistadora - E como é que lida com isso?

Entrevistado - Normal, porque nós sendo avaliados é uma forma também de

percebermos se estamos a desempenhar bem ou menos bem a nossa função, o nosso trabalho.

Entrevistadora - Neste momento sabe quando é que vai ser avaliado?

Entrevistado - Ainda não.

Entrevistadora - O que é que o leva a querer continuar a ser bombeiro voluntário?

Entrevistado - O querer ajudar os outros e o gostar de estar na casa, sinto-me bem aqui.

Entrevistadora - Considera que o ambiente da corporação é amigável?

Entrevistado - Sim

Entrevistadora - É um ambiente de apoio?

Entrevistado - Sim, um ambiente de interajuda, de amizade. No fundo cada um com a sua personalidade, é verdade. Simpatizamos sempre mais com alguém, menos com outras pessoas, mas há que saber lidar com toda a gente, procuramos a proximidade com quem devemos e não tão próximos com aquelas pessoas que nós acharmos que não devemos, porque dessa forma, a meu ver, criamos uma relação minimamente saudável.

Entrevistadora - Mas sente-se bem acolhido é isso?

Entrevistado - Sinto-me bem acolhido por toda a gente.

Entrevistadora - Que tipo de recompensas tem?

Entrevistado - Esta amizade, o sentir que se fez o máximo para tentar ajudar as pessoas, a população que está lá fora.

Entrevistadora - E está à espera de receber algum tipo de recompensa?

Entrevistado - Não.

Entrevistadora - Há reconhecimento pelo bom trabalho?

Entrevistado - Normalmente sim. As pessoas ao fim de certos períodos são recompensadas, há sempre aquela recompensa quando conseguimos levar a nossa missão com sucesso, numa situação de emergência, por exemplo, quando a vítima fica bem, basta aquele sorriso nos lábios da vítima ou na família que está perto, aquele sorriso, aquela gratidão, gratifica tudo. A nível de instituição há as gratificações com medalhas de mérito, com o que é normal ser gratificado em qualquer instituição.

Entrevistadora - Sente que a sua opinião é ouvida?

Entrevistado - Sim, quando eu a expresso.

Entrevistadora - (risos) Mas, isso não costuma acontecer?

Entrevistado - É difícil porque normalmente deixo as opiniões para as pessoas mais velhas.

Entrevistadora - Mas portanto porque tem a ver com a sua forma de ser e de estar ou porque de alguma forma acha que uma vez que tem 2 anos de experiência acaba por ainda ser pouco perante outros bombeiros que tem aqui 15/18/20 anos de experiência... sente-se intimidado, ou seja, em não querer dizer a sua opinião ou é por uma questão de ser e de personalidade?

Entrevistado - É uma questão de personalidade também sinto que a experiência, por muito que eu estude e por muito que eu leia, tenho a noção, aí sim, de que a experiência fala mais alto e por muita teoria que nós tenhamos no local, na hora, fazer e agir a experiência conta muito. Nós podemos saber muita coisa mas se nunca a tivermos colocado em prática é muito difícil. Eu sou bombeiro há 1 ano de terceira classe e há um ano de estagiário. Um ano de estagiário mais um ano de bombeiro, dois anos e ainda não fiz por exemplo um desencarceramento e é um curso complexo e que eu tenho perfeita noção que há pessoas aqui dentro muito mais habilitadas do que eu para fazer um desencarceramento, essencialmente as pessoas que passam cá mais tempo, eu também tenho uma profissão o que não me deixa estar aqui muito tempo, também quando acorro a situações de emergência já vou num segundo carro, o trabalho principal já está a ser feito só vou dar apoio, seja que por vezes prefiro ouvir e tirar daquilo que ouço aquilo que eu acho que é melhor.

Entrevistadora - Ou seja, aprende também?

Entrevistado - Aprendo, é uma forma de tentar aprender, em tudo aquilo que é dito. Pra mim nem tudo aquilo que é dito é válido, mas há sempre aquilo que é válido e se consegue absorver.

Entrevistadora - E o seu trabalho tem influência na corporação?

Entrevistado - Não.

Entrevistadora - Não tem?

Entrevistado - Não.

Entrevistadora - Quer-me explicar melhor porque é que diz que não tem? Primeiro quando está a falar de trabalho, está a pensar em que trabalho, a sua profissão lá fora?

Entrevistado - Exacto.

Entrevistadora - Ah pronto, mas o que eu lhe quero perguntar é o seu desempenho, o seu trabalho, o serviço que presta aqui tem influência ou não?

Entrevistado - Na instituição tem porque a nossa presença lá fora quando não sou eu, não é o colega são os bombeiros. Porque muitas das vezes as pessoas se fizerem chamada 112 por exemplo dizem que estão fartas de ligar para os bombeiros e que ninguém atende. Muitas das vezes o 112 está sobrecarregado com chamadas e situações mais complicadas ou a tentarem dar resposta a uma situação de emergência complicada, as pessoas insistem 112 e não estão a ligar para os bombeiros. Por vezes, ficam nervosas e quando vão os bombeiros nós vamos ser uma presença calma e tentar acalmar as pessoas porque já vamos fora de horas, já passou algum tempo quando nós chegamos ao local e se aquilo que nós fazemos, fizemos junto da vítima, junto dos familiares não dignificar a instituição, isso interfere muito com a instituição e o nosso trabalho lá fora, mesmo cá dentro, mas mais lá fora interfere muito com a instituição.

Entrevistadora - Daí que no fundo o vosso trabalho, de todos, tem influência?

Entrevistado - De todos, qualquer elemento lá fora, eu fardado ou não fardado sendo conhecido como bombeiro, não foi o bombeiro Zé, nem o Manel, foram os bombeiros. Por vezes, nem são os bombeiros de Fafe, pode estar um bombeiro doutra corporação qualquer e continuam a ser os bombeiros, seja de Fafe, seja de outra corporação qualquer.

Entrevistadora - Considera justo o tratamento dado pela corporação em relação a bombeiros voluntários e bombeiros profissionais?

Entrevistado - Sim, minimamente. Até porque não acho que os bombeiros profissionais tenham assim mais regalias do que os voluntários, apenas no final do mês são pagos e nós não. Tirando isso, além de tudo também fazem voluntariado como qualquer outro bombeiro.

Entrevistadora - Quando fala em regalias está a falar de quê?

Entrevistado - Tudo aquilo que nós temos direito e eles não têm mais direitos. A única coisa que eles tem direito é férias mas isso nós também podemos pedir férias e não cumprir aqueles piquetes e aquelas horas também somos dispensados, portanto nós somos tratados basicamente de forma igual.

Entrevistadora - Mas que direitos, então, é que têm digamos...?

Entrevistado - Direito a férias...não *hummm*. Se calhar temos muitos direitos, direito a licenças por doença...(silêncio)

Entrevistadora - Não consegue precisar neste momento?

Entrevistado - Neste momento, é assim, que eu considere um direito nosso, temos direito a descansar quando fazemos um piquete noturno, temos cama lavada, temos direito a tomar banho, temos então a senha, como já falei, aquela senha com uma refeição.

Entrevistadora - Mas isso tudo aqui dentro da corporação é isso?

Entrevistado - Aqui dentro da corporação, é um direito nosso. Mas, isso é tratado de forma igual. Os bombeiros que fazem cá serviços como profissionais já não têm esse... pelo menos a refeição. Têm igual direito ao banho e os profissionais que fazem, por exemplo, o horário da noite também tem direito a descansar, mesmo sendo profissionais também precisam de descansar, são pessoas como nós.

Entrevistadora - Claro, são humanos.

Entrevistado - Somos todos humanos.

Entrevistadora - Têm na corporação algum tipo de lema?

Entrevistado - *Vida por vida*.

Entrevistadora - E identifica-se com esse lema?

Entrevistado - Bastante.

Entrevistadora - Para finalizar qual é a sua opinião relativamente à gestão dos bombeiros na corporação. Há pouco falou que era uma casa muito grande, não é, com cerca de cem pessoas.

Entrevistado - Exacto.

Entrevistadora - Portanto, qual é a sua opinião em relação à gestão, como é que essas pessoas todas são geridas, na sua opinião?

Entrevistado - É assim, se calhar não sou a melhor pessoa para falar disso.

Entrevistadora - A sua percepção?

Entrevistado - A minha percepção, vai-se gerindo da melhor forma, porque aí já teríamos de falar nos graduados, tem que haver sempre, como em qualquer situação, tem que haver sempre um chefe, pessoas mais velhas, com mais experiência. Depois há os mais novos e procuram, os elementos do comando procuram sempre distribuir

sempre as pessoas para que tenham sempre alguém, como eu, que ainda anda a aprender muito e há aquelas pessoas com mais experiência que já estão mais à vontade e tudo isso faz funcionar.

Entrevistadora - Na sua opinião acha que está a ser bem conseguida?

Entrevistado - Está a ser bem gerido.

Entrevistadora - Queria agradecer lhe mais uma vez a sua colaboração, a sua disponibilidade e até uma próxima.

Entrevistado – De nada. Até uma próxima.



Grelha de Observação durante a Entrevista		
Entrevistado nº. 10      Hora de Início: 21h:55      Hora de Fim: 22h:12      Duração: 16'59''		
Data de Realização: 08/05/2013      Local de Realização: Gabinete de Apoio dos BVF		
Idade: 19 anos      Género: Feminino      Escolaridade: 12º ano      Estado civil: Solteira      Filhos: -----		
Profissão: Estudante do curso de ciências e tecnologias		
Situação face ao emprego: Desempregado – à procura do 1º emprego		
Anos de Experiência Voluntária: 2 anos      Posto: Bombeiro 3ª classe		
Dimensões	Indicadores	Observação/Comentários
<b>Ambiente Externo</b> (condições circunstanciais)	<b>Tipo de Local</b>	
	Local Público ou Privado?	Privado.
	<b>Características do Local</b>	
	Deserto ou Movimentado?	Sala disponibilizada para o efeito e sem movimento durante a entrevista.
	Familiar ao entrevistado ou desconhecido?	Familiar ao entrevistado.
	Calmo ou ruído?	Calmo no decurso da entrevista.
	Adequado ou inadequado à situação de entrevista?	Adequado.
<b>Interacção</b> (condições interaccionais)	<b>Entrevistado</b>	
	Sozinho ou acompanhado?	Sozinho.
	<b>Proximidade dos Actores</b>	
	Conhecimento prévio entre entrevistador e entrevistado	Sem conhecimento prévio.
	Tipo de relação entre ambos (inexistente, profissional, familiar, escolar...)	Inexistente.
	<b>Relação Estabelecida na Entrevista</b>	
	Colaborante ou não colaborante?	Colaborante.
<b>O Entrevistado</b> (condição de entrevistado)	<b>Postura / Atitude enquanto entrevistado</b>	
	Grau de à vontade/constrangimento com a situação (inicial/ final/ global)	À vontade.
	Manutenção, alteração ou oscilação da postura/ atitude no decorrer da entrevista	Postura colaborante durante toda a entrevista.
	Níveis de ansiedade (pouco, muito, não relevante)	Sem evidência de ansiedade.
	Comunicação não-verbal (gestos, expressões faciais, silêncios)	Utilização de gestos e expressões faciais.
	Fluência do discurso/ expressão oral	Fluência e expressão oral satisfatória.

## **Entrevista**

### **Sujeito 10**

Entrevistadora – Boa noite.

Entrevistada – Boa noite.

Entrevistadora – Em primeiro lugar, queria-lhe agradecer a sua disponibilidade para colaborar neste estudo de investigação. E queria começar por lhe perguntar há quanto tempo é voluntária.

Entrevistada – Sou voluntária há dois anos, mas já frequento o quartel desde cadete.

Entrevistadora – Nessa altura, que idade é que tinha?

Entrevistada – Doze anos.

Entrevistadora – Doze anos. Muito pequenina (*risos*). Ser voluntária era um dos seus projetos ou objetivos de vida?

Entrevistada – Sempre gostei de ajudar os outros, mas também foi uma iniciativa da minha mãe ter vindo para cá e acabei por seguir os passos dela ali dentro.

Entrevistadora – Ah, ou seja, já conhecia pessoas, portanto, aqui na corporação? Neste caso, a sua mãe, é isso?

Entrevistada – Sim, sim.

Entrevistadora – E para além da sua mãe, conhecia mais pessoas?

Entrevistada – Mais duas, também voluntários.

Entrevistadora – Mas familiares também?

Entrevistada – Não, não. Amigos.

Entrevistadora – Amigos. E, pronto, a sua mãe – não é? – que é uma pessoa próxima de si influenciou de alguma forma a sua decisão de ser bombeira?

Entrevistada – Sim. Porque o ela passar aqui bastante tempo, eu vinha com ela e habituando-me a isto e gostando do que ela fazia e decidi também vir para cá.

Entrevistadora – Ok. Muito bem. O que a motivou a ser voluntária?

Entrevistada – O facto de poder ajudar as outras pessoas, as pessoas mais necessitadas, às vezes mesmo psicologicamente conseguir ajudar os outros.

Entrevistadora – Muito bem. E o que é que a motivou a ser bombeira voluntária? Se é que encontra aqui diferenças.

Entrevistada – Acho que vai acabar por ser a mesma coisa.

Entrevistadora – Mesma coisa. Muito bem. Já tinha tido experiências anteriores de voluntariado?

Entrevistada – É assim, não sei se era, a minha mãe trabalhava com idosos e eu ajudava aí.

Entrevistadora – Portanto, pode especificar um bocadinho melhor. Ou seja, trabalhava com idosos, como assim?

Entrevistada – Ela fazia, levava a comida, limpezas em casa das pessoas.

Entrevistadora – E acompanhava a sua mãe?

Entrevistada – Acompanhava minha mãe e também levava-os também ao médico e tudo isso.

Entrevistadora – Portanto, de alguma forma já começava aí a viver um pouquinho o voluntariado, não é?

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – E como é que via essa experiência? Como é que... Era pequenina, nessa altura, também?

Entrevistada – Também (*risos*).

Entrevistadora – Não era? Pronto, se entrou para aqui para os bombeiros com doze. Mas como é que vivia, nessa altura, quando via a sua mãe a ajudar, o que é que para si era essa experiência?

Entrevistada – Acabava por ser gratificante ver que servíamos para alguma coisa, que as pessoas ficavam mais... tipo o dia delas ficava mais alegre por nos terem lá.

Entrevistadora – Muito bem. E então, o que é que significa para si ser voluntária? Qual é o significado de ser voluntário para si?

Entrevistada – (*silêncio*) É ajudar os outros, é... (*silêncio*)

Entrevistadora – Portanto, para si o ser voluntário é ajudar?

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – E bombeira voluntária é igual?

Entrevistada – (*acena com a cabeça em sinal afirmativo*)

Entrevistadora – Muito bem.

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – O que é que a liga à corporação de bombeiros?

Entrevistada – (*silêncio*)

Entrevistadora – Tem assim alguma coisa que... gosta de vir para aqui?

Entrevistada – Gosto.

Entrevistadora – E porque é que gosta de vir para aqui? Que tipo de ligação é que tem aqui a esta instituição, não é, que faz com que goste de vir para aqui?

Entrevistada – O convívio em si entre nós, a amizade que se cria e de ir ajudar as pessoas.

Entrevistadora – Muito bem. Passou por algum processo de seleção, antes de entrar para a corporação?

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – Sim? Como é que foi esse processo?

Entrevistada – Fiz um teste psicotécnico e depois tive uma entrevista com a psicóloga. E daí foram selecionados os... para serem estagiários.

Entrevistadora – Ok. E recebeu formação inicial?

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – Sim? Uma formação de longa ou de curta duração?

Entrevistada – De um ano.

Entrevistadora – Um ano. E estava à espera de receber essa formação?

Entrevistada – Sim. Nós antes de fazermos qualquer tipo, algum serviço temos que ter formação para podermos fazer melhor o serviço. Então, sim.

Entrevistadora – E que mais-valias retirou com essa formação?

Entrevistada – Ficamos mais dentro do assunto, não fazemos tantas asneiras.

Entrevistadora – Então, dá-vos também uma maior segurança, é isso?

Entrevistada – Sim, sim.

Entrevistadora – Quando estão, digamos, a desempenhar as vossas funções?

Entrevistada – Exato.

Entrevistadora – Muito bem. Quando entrou para a corporação, qual foi o compromisso que esta estabeleceu consigo? Portanto, a corporação estabeleceu consigo um compromisso?

Entrevistada – (*silêncio*) Como assim?

Entrevistadora – Se de alguma forma, portanto, a corporação se estabeleceu consigo algum compromisso. Ou foi só, neste caso, você que estabeleceu um compromisso com a corporação?

Entrevistada – Acabamos por estabelecer um compromisso eu com a corporação e a corporação comigo.

Entrevistadora – Muito bem. E, e... pronto, e que deveres é que considera, então, que a corporação estabeleceu consigo, ou seja, que deveres é que considera que a corporação tem para consigo?

Entrevistada – (*silêncio*)

Entrevistadora – Tem deveres a corporação, não é?

Entrevistada – Exato.

Entrevistadora – Se me acabou de dizer, portanto, que o compromisso... portanto, que a corporação...

Entrevistada – É das duas partes. Tem que haver um mútuo respeito.

Entrevistadora – Muito bem.

Entrevistada – (*silêncio*)

Entrevistadora – Respeito. Mais? Há mais deveres que a corporação tem que ter para consigo?

Entrevistada – O fardamento. (*silêncio*)

Entrevistadora – Por exemplo, o fardamento é um dever que a corporação tem para convosco?

Entrevistada – Sim. Para nós estarmos mais protegidos quando fazemos serviços.

Entrevistadora – Muito bem. Desses deveres, portanto, quando... foi no momento, portanto, logo de início foram-lhe apresentados? Sempre lhe disseram que isso fazia parte do serviço ou foi-se apercebendo que...

Entrevistada – Não. Nós, na altura, tivemos uma formação aonde nos foi explicado os nossos deveres com a corporação e tudo aquilo que a corporação nos poderia ajudar, o dever deles connosco.

Entrevistadora – Oferecer, digamos?

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – E então, o que é que a corporação poderia oferecer? O que é que nessa formação lhe disseram que a corporação poderia oferecer? Para além do fardamento, que já falou, o que é que a corporação pode oferecer mais?

Entrevistada – (*silêncio*)

Entrevistadora – Tem tempo, não há problema. Não se recorda?

Entrevistada – Bem ao certo o que nós falámos naquela formação... há tanto tempo.

Entrevistadora – Ok. Mas sente que até agora os deveres têm sido cumpridos por parte da corporação?

Entrevistada – Sim. Não me posso queixar de nada.

Entrevistadora – Ok. E ao longo do tempo, que tipo de expetativas é que foi desenvolvendo, em relação à corporação e em relação aos bombeiros? O que é que espera?

Entrevistada – (*silêncio*)

Entrevistadora – Não criou expetativas?

Entrevistada – Não. Vamos vivendo um dia de cada vez e tentando...

Entrevistadora – Mas qual é o seu projeto, por exemplo, neste momento, em relação aos bombeiros?

Entrevistada – É continuar a...(*silêncio*)

Entrevistadora – A ser bombeira voluntária?

Entrevistada – Sim, sim.

Entrevistadora – E o que é que a faz querer continuar a ser bombeira voluntária?

Entrevistada – (*silêncio*) O gosto por ajudar os outros. Acaba sempre por ser a mesma coisa.

Entrevistadora – É o seu princípio, é isso?

Entrevistada – Exato.

Entrevistadora – Ok. E que deveres, então, enquanto bombeira voluntária tem para com a corporação?

Entrevistada – Os meus deveres?

Entrevistadora – Sim, os seus deveres.

Entrevistada – Ser responsável com o trabalho em si, não deixar ficar mal os bombeiros.

Entrevistadora – E tem cumprido esses deveres? Sente que tem cumprido?

Entrevistada – Penso que sim.

Entrevistadora – Sente que tem que dar algo em troca à corporação?

Entrevistada – Não. Acho que nós damos aquilo que podemos e não nos obrigam a dar mais do que isso.

Entrevistadora – O fato da sua mãe já... é bombeira voluntária também, é isso?

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – O fato de ela ser já bombeira, acha que isso de alguma forma possa ter influenciado as obrigações que a corporação tem para consigo ou é independente?

Entrevistada – Não. Aqui nós somos todos uma família e não há aquela situação de ser filha de, ou ter outro tipo de responsabilidade. Não, somos todos tratados por igual.

Entrevistadora – Ok. Já tinha experiência anterior em funções idênticas àquelas que desempenha aqui?

Entrevistada – Não.

Entrevistadora – Não. E ao longo da sua prática voluntária, já passou por alguma situação em que de alguma forma tivesse sentido que a corporação não cumpriu com os seus deveres, ou seja, que a corporação tivesse falhado em alguma coisa?

Entrevistada – Não. Até hoje...

Entrevistadora – Portanto, até agora, a corporação não falhou, é isso?

Entrevistada – Não.

Entrevistadora – E do outro lado, alguma vez acha que falhou para com a corporação?

Entrevistada – Penso que não. Penso que tenho sempre cumprido com aquilo que me é, que me pedem e tento sempre ajudar ao máximo aqui.

Entrevistadora – Ok. Já alguma vez foi avaliada?

Entrevistada – Neste caso ainda estou a ser avaliada, agora. Ainda não tive uma nota específica. Neste momento, desde que passei a bombeira sou avaliada até ao final do ano.

Entrevistadora – Mas, portanto, está... ou seja, portanto, falou que está a ser avaliada. Portanto, vai sair uma avaliação, um resultado no final do ano; é isso que me está a querer dizer?

Entrevistada – Sim. Sim, sim.

Entrevistadora – Pronto. E estava à espera de ser avaliada?

Entrevistada – É assim, como antigamente não se usava esse método, não, e se calhar às vezes não somos avaliados da maneira que nós achamos correta. Mas...

Entrevistadora – E como é que lida com isso?

Entrevistada – Aceito a opinião dos outros. Nesse caso, a do meu chefe. Tenho que... ele dá-me os motivos dele e eu tenho que aceitá-los.

Entrevistadora – Mas então já conhece os resultados? Ou pelo menos alguns.

Entrevistada – Nós antes recebemos os tópicos a que vamos ser avaliados, só no fim é que sabemos a nota que tivemos.

Entrevistadora – Portanto, neste momento, ainda não recebeu nenhum resultado, até à data?

Entrevistada – Não, não.

Entrevistadora – Vai ser a primeira vez, no final deste ano, é isso?

Entrevistada – Sim, sim.

Entrevistadora – Ok. E que tipo de recompensas é que tem?

Entrevistada – (*silêncio*) A nível de?

Entrevistadora – Recompensas. Tem algum tipo de recompensas ou estava à espera de receber algum tipo de recompensas?

Entrevistada – Não. Não temos recompensa nenhuma. Se tivermos um bom trabalho de termos um muito bom no final ou não. É só, é uma nota que me é atribuída, mais nada.

Entrevistadora – Sim. Mas isso está a falar da avaliação?

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – E o ser bombeira traz-lhe algum tipo de recompensas? Ser bombeira voluntária, neste caso, traz-lhe algum tipo de recompensas?

Entrevistada – Traz um bem-estar por ajudar os outros.

Entrevistadora – Portanto, algo que sente, não é? É uma satisfação pessoal, é isso?

Entrevistada – Exatamente.

Entrevistadora – Muito bem. E alguma vez penso em abandonar a corporação?

Entrevistada – Não.

Entrevistadora – Como é que considera o ambiente? Portanto, considera um ambiente amigável, um ambiente de apoio? O ambiente que é vivido aqui na corporação.

Entrevistada – Tem de tudo. Mas conseguimos sempre ultrapassar as coisas e vamos sempre tentando ser amigos uns dos outros.

Entrevistadora – Mas quando... e se tem de tudo...



Entrevistada – Há sempre aquelas picardias entre bombeiros, um porque quer ser melhor que o outro, mas sempre na...

Entrevistadora – Mas há um espírito...

Entrevistada – Sempre amigável.

Entrevistadora – ... também competitivo, é isso?

Entrevistada – Em certas situações sim.

Entrevistadora – Consigo já senti isso alguma vez, assim, portanto, de alguém mais próximo que...?

Entrevistada – Não.

Entrevistadora – Muito bem. Há reconhecimento pelo bom trabalho?

Entrevistada – Se o comando, se o nosso comando assim o achar, poderemos receber uma medalha de mérito, por bom serviço.

Entrevistadora – Ok. E sente que a sua opinião é ouvida?

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – Sim? O trabalho que desempenha aqui na corporação, portanto, o serviço que presta tem influência ou... qual é a sua opinião?

Entrevistada – Influência, em que sentido?

Entrevistadora – Portanto, se o seu trabalho tem influência na corporação ou se é um trabalho que passa, digamos, despercebido?

Entrevistada – O trabalho de toda a gente tem influência aqui dentro. Representamos uma entidade e se algo correr mal, não é “aquele”, mas sim “os bombeiros”. Temos que ter responsabilidade naquilo que fazemos.

Entrevistadora – Ok. Considera justo o tratamento dado pela corporação aos bombeiros voluntários e bombeiros profissionais?

Entrevistada – Acho que na nossa corporação acaba por ser tratado por igual, mesmo sendo funcionários são tratados como iguais como os voluntários.

Entrevistadora – Têm na corporação algum tipo de lema?

Entrevistada – *Vida por vida.*

Entrevistadora – E identifica-se com esse lema?

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – Sim? Para finalizar, qual é a sua opinião relativamente à gestão dos bombeiros na corporação?

Entrevistada – É feita da melhor maneira e isso, da maneira que o nosso comando acha correto.

Entrevistadora – Ok, pronto. Queria-lhe agradecer mais uma vez a sua colaboração e uma boa noite.

Entrevistada – Boa noite.

**Grelha de Observação durante a Entrevista**

Entrevistado nº. 11      Hora de Início: 21h:20      Hora de Fim: 21h:55      Duração: 35'33''  
Data de Realização: 31/05/2013      Local de Realização: Gabinete de Apoio dos BVF  
Idade: 32 anos      Género: Feminino      Escolaridade: 12º ano      Estado civil: Casada      Filhos: 1 menor  
Profissão: Auxiliar de produção numa indústria      Situação face ao emprego: Empregada  
Anos de Experiência Voluntária: 13 anos      Posto: Bombeiro 1ª classe

Dimensões	Indicadores	Observação/Comentários
<b>Ambiente Externo</b> (condições circunstanciais)	<b>Tipo de Local</b>	
	Local Público ou Privado?	Privado.
	<b>Características do Local</b>	
	Deserto ou Movimentado?	Sala disponibilizada para o efeito e sem movimento durante a entrevista.
	Familiar ao entrevistado ou desconhecido?	Familiar ao entrevistado.
	Calmo ou ruído?	Calmo no decurso da entrevista.
	Adequado ou inadequado à situação de entrevista?	Adequado.
<b>Interacção</b> (condições interaccionais)	<b>Entrevistado</b>	
	Sozinho ou acompanhado?	Sozinho.
	<b>Proximidade dos Actores</b>	
	Conhecimento prévio entre entrevistador e entrevistado	Sem conhecimento prévio.
	Tipo de relação entre ambos (inexistente, profissional, familiar, escolar...)	Inexistente.
	<b>Relação Estabelecida na Entrevista</b>	
	Colaborante ou não colaborante?	Muito colaborante.
<b>O Entrevistado</b> (condição de entrevistado)	<b>Postura / Atitude enquanto entrevistado</b>	
	Grau de à vontade/constrangimento com a situação (inicial/ final/ global)	À vontade.
	Manutenção, alteração ou oscilação da postura/ atitude no decorrer da entrevista	Postura colaborante durante toda a entrevista.
	Níveis de ansiedade (pouco, muito, não relevante)	Sem evidência de ansiedade.
	Comunicação não-verbal (gestos, expressões faciais, silêncios)	Riqueza de gestos e expressões faciais.
	Fluência do discurso/ expressão oral	Fluência e expressão oral satisfatória.

## **Entrevista**

### **Sujeito 11**

Entrevistadora – Ora, muito boa noite. Em primeiro lugar, queria agradecer a sua disponibilidade para participar neste estudo de investigação. Iria começar por lhe perguntar: há quanto tempo é voluntária?

Entrevistada – Boa noite. Eu sou voluntária nos bombeiros de Fafe há 13 anos.

Entrevistadora – Muito bem. Ser voluntária era um dos seus projectos ou objectivos de vida?

Entrevistada – Nos bombeiros, eu sempre via os bombeiros, desde a minha infância, como uns heróis, através de desenhos animados; e, então, sempre tive aquela... aquela perspectiva que queria ser um herói, queria ser um bombeiro voluntário, neste caso; mal tive oportunidade, através de amigos – porque eu tinha vergonha de vir cá –, mal pude entrei para aqui.

Entrevistadora – Tinha vergonha, como assim?

Entrevistada – Sou um bocado envergonhada, assim... Na altura era de ter que falar com as pessoas; eu olhava... tipo da escola via... «como é que eu faço para ir ali»; não tinha aquela informação que, hoje, felizmente, há. Mas, na altura que eu entrei para aqui, não havia muito aquela informação, que hoje há: papéis a informar como se pode e se deve fazer para integrar nesta associação. E, então, ficava assim um bocado na perspectiva «e como é que eu faço», prontos, mas através de um colega e tal ... e entrei (*risos*).

Entrevistadora – Muito bem. O que a motivou a ser voluntária?

Entrevistada – Ajudar o próximo, sem dúvida. É – lá está – o lema «vida por vida» e acho que já faz parte mesmo de mim ajudar os outros.

Entrevistadora – E o que a motivou ser bombeira voluntária, porque podia ter escolhido outro tipo de voluntariado, não é?

Entrevistada – É o que eu digo eram heróis para mim. Os bombeiros eram heróis; e, então, é ... já era uma motivação; queria ser um herói.

Entrevistadora – E queria ser porquê?

Entrevistada – Ai, eu mesmo na... quando conhecia os bombeiros, foi mais na parte dos incêndios florestais, foi uma área que eu via os bombeiros, não é, e naquela altura

que eu via os bombeiros não havia mulheres a atacar, não é; e, então, eu assim «se eles conseguem eu também consigo» e achava aquilo... é... lá está, eram heróis para mim, não lhe sei explicar é... não há palavras para dizer o que sentia na minha infância quando via os bombeiros; mesmo hoje é uma coisa que eu adoro é ser bombeiro, sem dúvida.

Entrevistadora – Muito bem... já tinha tido experiências anteriores de voluntariado?

Entrevistada – Não, não... não... não, estou, estou a mentir; já andei nos escuteiros, mas é totalmente diferente dos escuteiros; para os bombeiros tinha aquela perspectiva, mas os bombeiros sempre à frente...

Entrevistadora – Ok. E o que significa para si ser voluntária?

Entrevistada – Voluntária... eu voluntária não pratico só nos bombeiros pratico no dia-dia, não é, querer ajudar o próximo. Eu acho que só o facto de nós estarmos a ajudar já é... já, não é, já estamos a ser voluntários uns com... com os outros. Uma pessoa que vai na rua, uma pessoa que tem dificuldade pergunta «onde é que» ... «para onde é que deve de ir» ou precisa de ajuda para isto ou para aquilo, prontos, aí também isso de ajudar já veio um bocadinho dos escuteiros, não é, porque nos escuteiros ensinaram-nos que tínhamos de ajudar as pessoas a atravessar a rua, prontos, e isso para mim voluntário é mesmo ajudar, ajudar e estar pronto para o próximo, para a família, para um amigo até para um desconhecido, para mim voluntária é isso.

Entrevistadora – E...e... o que é que significa para si ser bombeira voluntária?

Entrevistada – Prontos, eu acho que já respondi a essa nas anteriores todas; se for juntando o que eu falei, acho que eu respondi a isso; é...lá está...

Entrevistadora – E, nessa óptica de ajudar, não é, como é que vê aí o papel do bombeiro voluntário... porque há bocado até falou nos escuteiros já aprendeu a ajudar, mas há pouco disse era uma ajuda, ou seja, diferente, porque o voluntariado praticado nos escuteiros é diferente do voluntariado praticado nos bombeiros; então, onde é que para si está a grande diferença?

Entrevistada – A diferença é que nos escuteiros nós não passamos daquele ... daquela acção de ajudar o outro na rua, não é; nós nos bombeiros temos incêndios florestais, os incêndios urbanos, que isso... isso já mete muito, não é, perigo, não é, porque eu já tive situações de perigo, acho que nós todos aqui já tivemos e ... e nós queremos

sempre estar prontos para outra acção; viemos de uma perigosa e a seguir sabemos que há outro incêndio, lá vamos outra vez e quantas ... quantas vezes vamos a pensar «ainda há pouco tive ali uma situação espero bem que daqui...», não é; não desistimos, vamos sempre, mesmo em situações de desencarceramento, já tive uma situação que... que é a que mais me comove: que foi um vizinho meu, tipo a esposa a pedir-me para eu ajudar o marido e não conseguir – que eu sabia que não conseguia fazer mais nada –, não havia mais nada a fazer e isso não me... como é que eu lhe vou explicar, isso não me motivou para não fazer mais, para não fazer mais parte, não ... continuo sempre a pensar que não consegui ajudar aquela pessoa porque, infelizmente, não havia nada a fazer, mas outras próximas eu posso ajudar; e, lá está, isso nos escuteiros a gente nem por sombras passa por que é bombeiro, nem por sombras.

Entrevistadora – O que é que a liga à corporação de bombeiros?

Entrevistada – As amizades que a gente aqui cria também e acho que é... que é... que é isso e também, lá está, «vida por vida».

Entrevistadora – Ok. Passou por algum processo de selecção para entrar para a corporação.

Entrevistada – Na altura, não. Na altura, inscrevi-me. Agora é assim: tivemos que fazer uma formação e tive que... fizemos... tivemos formação prática, neste caso, teórica e prática, passando nesses exames, que a escola que durou, mais ou menos, um ano... aí somos mudados a bombeiros, mesmo bombeiros.

Entrevistadora – Ok. E estava à espera de receber essa formação?

Entrevistada – Já, já estava à espera, já sabia que ia ter que passar por esse processo.

Entrevistadora – E que mais-valias é que acha que retirou dessa formação?

Entrevistada – Primeiro, a nível de pré-hospitalar, porque isso é o básico, que toda a gente havia de ter, toda a gente, não é preciso ser bombeiro, havíamos de ter, ninguém tem. Mesmo, lá está, é encarar as coisas, olhar para as coisas de maneira diferente; quando olhava de uma maneira agora olho de outra; não sabia como é que havia de agir perante certas situações e agora sei.

Entrevistadora – Portanto, preparou para o seu desempenho, é isso?

Entrevistada – Sim, mesmo em tudo.

Entrevistadora – Muito bem. Quando entrou para a corporação, qual foi o compromisso que esta estabeleceu consigo, ou seja, o compromisso que a corporação estabeleceu consigo?

Entrevistada – Ser humilde, respeitar a nossa farda, e... não é... e, lá está, eu acho que uma pessoa, entrando para os bombeiros, já tem que ser humilde e nem é preciso eles nos pedir isso; e nós sabemos que temos que respeitar o próximo, mesmo fardados então ainda é muito mais mesmo; é assim, eu tiro a farda mas lá fora há pessoas que sabem que eu sou bombeira e eu tenho que manter uma certa humildade não é; mesmo eles isso, eles nem pediram praticamente nada tentar cumprir ordens de serviço tentar ajudar a casa no máximo que que a gente possa a disponibilidade que a gente tivesse para estar cá

Entrevistadora – Mas, isso foram, portanto, solicitações da parte da corporação e a corporação comprometeu-se consigo em alguma coisa?

Entrevistada – É assim: eu... eles... acho que não precisam de dizer nada, mas eu sei que, se eu precisar de alguma coisa, que eles estão cá para me ajudar.

Entrevistadora – Mas, como, por exemplo?

Entrevistada – Posso dar um exemplo: eu, agora, tenho que ir bastantes vezes ao Porto, por ter feito transplante de rim, e eles disponibilizam-me sempre uma viatura para me levar lá, quando tinha que pagar do meu bolso; já tive problemas assim a nível... – como é que eu lhe hei-de explicar –, através dos bombeiros comecei a ter influência no hospital sempre que preciso de alguma coisa; eles aqui estão sempre prontos para tudo, nem eles não precisam de dizer nada, eu sei que... acho que acontece o mesmo com os meus colegas, precisando de alguma coisa; eles estão sempre prontos, só se não puderem mesmo.

Entrevistadora – Ok. Já falou de alguns, de qualquer maneira que deveres considera que a corporação tem para consigo?

Entrevistada – Sim. Acho que eles... deveres não tem nenhuns comigo, porque eu entrei para aqui, porque eu quis, porque eu gosto; a única coisa que eles, neste caso, um dever que eles tem é dar-nos o fardamento, porque, infelizmente, está muito complicado; de resto, acho que é o que eu digo: entrando para aqui, somos voluntários; não... não exigimos nada da casa.

Entrevistadora – Ok. E, ao longo do tempo, que tipo de expectativas é que foi desenvolvendo, relativamente à corporação?

Entrevistada – Nem sei como é que lhe hei-de responder. Repita a pergunta.

Entrevistadora – Ou seja, estamos a falar de 13 anos, não é, de experiência; possivelmente, quando entrou tinha um determinado tipo de expectativas e, ao longo desse tempo, essas expectativas podem ir alterando ou não, não é; portanto, que tipo de expectativas é que desenvolveu?

Entrevistada – É assim: eu... eu continuo com as mesmas que tinha no início; eu vim para aqui, lá está, não foi para... para vir com segundos interesses, porque também isto é uma casa de voluntários; não... não há muito... não há muito para onde ir; agora é assim, a nível de expectativas não ... continuo com as mesmas (*risos*); vim para aqui – não sei se lhe consigo fazer...

Entrevistadora – E as mesmas... quando diz as mesmas é o quê? É, pronto, é ajudar?

Entrevistada – Exacto.

Entrevistadora – Cumprir com o seu papel de voluntária, é isso?

Entrevistada – Sim, sim, sim, sim.

Entrevistadora – É isso.

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – Ok. E considera que todas as promessas feitas, não é, – se houve promessas –, porque eu, pronto, do discurso que tem tido... vê sempre que há mais deveres da parte do bombeiro para com a corporação do que propriamente da corporação para com os bombeiros, é isso?

Entrevistada – É. É assim, é o que eu digo o... o ... a corporação a nós, desde que nos dê o fardamento adequado para nós andarmos estarmos prontos para a acção; acho que... porque estamos aqui como voluntários não... não podemos exigir nada; eu acho que é assim: quando se vem para aqui, não se vem atrás de algo; vem-se para aqui é para ajudar os outros, senão é o que eu digo; tem fardamento, condições para a estarmos aqui, que, realmente, eu acho que há agora... estamos melhor.

Entrevistadora – Quando fala em condições, que tipo de condições?

Entrevistada – Camaratas, casas de banho... temos agora, lá está, temos um refeitório que agora está... é assim: na altura, o quartel era antigo; agora, também tínhamos, mas não assim tão moderno, não...



Entrevistadora – E essas condições também podem ser alguns deveres da corporação, não é, ou seja...

Entrevistada – Sim, sim, também, também, não mencionei isso, mas sim a nível; e nisso graças a Deus, têm.

Entrevistadora – Têm cumprido, é isso?

Entrevistada – Sim, tem cumprido.

Entrevistadora – Na sua óptica.

Entrevistada – Sim na minha tem.

Entrevistadora – E... e agora sim... e quais os deveres e... e, reforçando alguns que, entretanto, já foi referindo, que considera que, enquanto bombeira voluntária, tem para com a corporação?

Entrevistada – Lá está, cumprir formações, ordens de serviço, piquetes, prevenções desportivas, toca a sirene só se a gente não... não puder vir. E eu estou casada, tenho um filho, já é mais complicado. Mas, isso nem é com a corporação em si, porque, tocando a sirene, não é para servir os bombeiros, é para servir a população, não é; toca o telefone é uma urgência, não é para servir a corporação, é para servir a sociedade, neste caso, quem está à nossa espera; eu, é assim, eu acho que a corporação em si é formações, estamos escalados, cumprir os piquetes, porque se há alguma situação durante a noite nós temos que estar preparados, porque quem precisa de nós são as pessoas não é... não é a associação em si, porque, às vezes, «ah! não vou, porque...», «ah! hoje não me apetece ir para os bombeiros», «tá a tocar a sirene ou ... não vou», mas quem está a precisar de ajuda não é os bombeiros, não é aqui a casa, é as pessoas em si, lá fora.

Entrevistadora – Mas, a associação não sobrevive também...

Entrevistada – Sim, sim.

Entrevistadora – Do trabalho dos voluntários.

Entrevistada – É assim: sim, não é, neste caso, de transportes; isso é tudo remunerado, não é. Claro que a associação precisa dos bombeiros e eles têm que nos cativar para isso. Só que, lá está, também, às vezes, não se pode agradar a toda a gente; só que eu tenho essa mentalidade: quando toca a sirene ou quando me solicitam alguma coisa é para ajudar as pessoas em si, não... isto é, a minha maneira de pensar, desde que eu tenha essas comodi... essas... essas – como é que eu lhe vou explicar –, tenha

fardamento, sei que venho para aqui, vou ter uma caminha lavada, caminha limpa, tenho tudo ali; não... não tenho razão de queixa é... é ... pronto...

Entrevistadora – E até que ponto sente que tem cumprido com os seus deveres?

Entrevistada – Eu acho que sempre cumpri. Desde que ando aqui há 13 anos cumpri sempre com os meus deveres.

Entrevistadora – Muito bem. Perante o compromisso estabelecido sente que tem que dar alguma coisa em troca à corporação?

Entrevistada – Não, não, nem eles a mim, nem eu a eles.

Entrevistadora – Muito bem. Já conhecia algumas pessoas quando entrou para a corporação?

Entrevistada – Não, não conhecia ninguém; vim para aqui mesmo às cegas...

Entrevistadora – Portanto, neste caso, não tem familiares bombeiros.

Entrevistada – Agora tenho.

Entrevistadora – Ai, agora sim; então, como?

Entrevistada – Tenho marido e o sogro e o cunhado.

Entrevistadora – Ah! Então criou a sua família aqui dentro, é isso?

Entrevistada – Sim, sim.

Entrevistadora – Muito bem. E já alguma vez tinha tido experiência anterior em funções idênticas àquelas que desempenha aqui como bombeira?

Entrevistada – Não, não.

Entrevistadora – Nunca tinha tido?

Entrevistada – Não, assim tão intensas não... não, nem... nem tão intensas... nem intensas... não tive... não tive...

Entrevistadora – Muito bem. Ao longo da sua prática voluntária já passou por alguma situação em que, de alguma forma, tivesse sentido que a organização não cumpriu com algum dever para consigo?

Entrevistada – Nos bombeiros!? Não tenho que dizer relativamente a isso; não tenho que dizer nada...

Entrevistadora – Ok. Muito bem. E, na outra perspectiva, alguma vez acha que falhou nas suas obrigações para com a corporação?

Entrevistada – Acho que não; é o que eu digo: eu considero-me um bombeiro; não sou o melhor bombeiro, nem sou o pior bombeiro, mas acho que eu, na minha maneira de ver, considero-me um bombeiro exemplar.

Entrevistadora – Muito bem. Sim, senhora. Isso é... isso é bom, como é obvio, até mesmo em termos de realização pessoal.

Entrevistada – Mas, é o que digo: mesmo eu... eu... eu, quando entrei para os bombeiros, há 13 anos, havia poucas mulheres mesmo e foi muito... um bocado complicado integrar os bombeiros, homens e mulheres; muitos homens viram as mulheres... não conseguiam ver mulheres como bombeiros e então...

Entrevistadora – Porque é que acha que isso era assim?

Entrevistada – Eu senti ... muitas vezes, em situações, eu senti que eles que nos discriminavam um bocado; não o comando; alguns bombeiros aqui, porque relativamente à associação-comando, neste caso, quando falo «a associação» eu refiro-me ao comando; pelo contrário, sempre foram óptimas pessoas; este... este comando que está aqui agora é outro, mas o que estava actual... quando eu entrei foram pessoas excelentes; sempre a pôr-me à vontade; lá está, aquela minha ambição de querer subir – porque eu não me quis deixar ficar por baixo, quis sempre subir na minha carreira de bombeiro – e, graças a Deus, correu tudo bem.

Entrevistadora – Mas, acha que de alguma forma os homens não estavam...

Entrevistada – Discriminar?!

Entrevistadora – Preparados para receber mulheres bombeiras?

Entrevistada – Na altura, tínhamos cá – quando eu entrei – duas colegas, que já estavam cá há mais tempo.

Entrevistadora – Então, foi a terceira bombeira?

Entrevistada – Entrámos quatro mulheres; na altura, foram quatro mulheres.

Entrevistadora – E já estavam cá duas, é isso?

Entrevistada – Sim. Só que, na altura, na parte dos incêndios florestais... lá está... que era o que me cativava, eu era das que andava mais; eu andava sempre muito mais do que as minhas colegas; fui sempre mais atrevida, mesmo em incêndios urbanos, incêndios florestais, no pré-hospitalar, salvamentos e desencarceramentos; eu sempre fui muito mais atrevida do que elas; fui mais aventureira; e, então, andava mais no meio deles e senti muita discriminação.

Entrevistadora – Porque é que classifica, ou seja, porque isso, no fundo, é uma função, não é atrevida, por que é que classifica?

Entrevistada – Temos que ser um bocado atrevidos...

Entrevistadora – É?

Entrevistada – Para não perder, para ganhar coragem e não ter medo, porque há situações que mete medo isso...

Entrevistadora – E, nessas alturas, em que é que ... onde é que vai buscar forças?

Entrevistada – Não sei. Não sei, sinceramente; eu, na altura, acho que era aquela coisa de não querer ficar para trás que... é tipo «não quero ficar atrás deles», «eu quero ser tão boa como eles»; e, então, acho que era isso que me motivava, porque eu tive uma situação num incêndio florestal em que eu não conseguia puxar manga, porque o calor, tudo ajuda e... e eu vi um bombeiro a dizer «desde que se lembraram de meter mulheres no monte»; e aquilo entrou-me aqui assim... então, eu vou-te provar que estás enganado; então, prontos, a partir daí... e temos mostrado muitas mulheres bombeiras que aí temos, que são óptimas bombeiras, que mostramos que, realmente, podemos fazer tanto como eles; a única coisa que nos distingue é a força, mas, se nós não conseguirmos puxar um traço, vamos abaixo, tornamos a puxar, tornamos a vir a cima; a gente resolve as coisas.

Entrevistadora – Exactamente.

Entrevistada – E assim conseguimos.

Entrevistadora – Neste momento, quantas bombeiras é que tem esta corporação?

Entrevistada – Acho que, no activo, estamos 17 ou 18.

Entrevistadora – Num universo de quantos bombeiros?

Entrevistada – 90, talvez.

Entrevistadora – Portanto...

Entrevistada – Já incorporando o comando, já com o comando, para aí 90; estou a falar um bocadinho à toa; isso só o comando é que pode...

Entrevistadora – E há alguma mulher no comando?

Entrevistada – Não, não.

Entrevistadora – E alguma vez houve alguma mulher no comando?

Entrevistada – Não, não, desde que eu ando cá não; desde que...

Entrevistadora – Então, o comando continua a ser uma tarefa de homens, é isso?

Entrevistada – É. Mas, acho – como é que eu lhe hei-de... –, mas há postos... por vezes, é assim: o comando, neste momento, agora não sei, quando o comandante há bocado me falou que temos aqui um chefe de serviço, também me acontece a mim muitas vezes ficar como chefe de serviço; o comandante pode estar no quartel ou não estar, mas, havendo alguma situação, o chefe de serviço pode ser tanto homem como mulher; portanto, é como se costuma dizer: é o comandante do quartel.

Entrevistadora – Durante aquele período, exactamente.

Entrevistada – Sim, sim. E já acontece termos mulheres a chefiar situações de perigo, pronto, situações?

Entrevistadora – Muito bem.

Entrevistada – O que for preciso.

Entrevistadora – Já alguma vez foi avaliada no seu desempenho?

Entrevistada – Já somos avaliados uma ... todos os anos; agora somos avaliados; o bombeiro é avaliado

Entrevistadora – E estava à espera de ser avaliada?

Entrevistada – Não, não. Quando eu entrei para cá, não... não... não éramos avaliados; agora somos.

Entrevistadora – E como é que encara esse processo?

Entrevistada – É assim: eu, lá está, eu como estou uma bombeira que acho que estou na média eu para mim até é bom, porque, sabendo a nota que eles... que eles me deram no ano passado, até para mim não me faz diferença ser avaliada ou não, apesar de que o voluntário não havia de ser avaliado, prontos; mas, somos avaliados.

Entrevistadora – Podia-me explicar um bocadinho melhor, porque é que diz que acha que o voluntário não devia de ser avaliado?

Entrevistada – Eu acho que não, porque nós o... nós agora temos que cumprir formações; antigamente, o bombeiro só vinha se pudesse vir, se nós... agora somos um bocado obrigados entre aspas, um bocado obrigados... que é assim: se tivermos um número de faltas, se não tivermos umas xis horas, porque, por vezes, às vezes, vou explicar: um motorista no internacional; temos colegas nossos que, às vezes, não conseguem cumprir essas tais horas que eles nos pedem; e, então, no final do ano vão para a reserva três meses; é como tipo uma licença... é como uma licença de trabalho; «não cumpristes, estás de castigo três meses»; e antigamente isso não acontecia nos

voluntários; houveram voluntários que se revoltaram com isso e até pegaram deixaram-se ficar sempre na reserva, nem entram para o activo; são bombeiros que não fazem serviços; são bombeiros, mas estão na reserva, não cumprem, não fazem serviços; pode tocar a sirene e eles não podem fazer nada; acho que aí que desmotivou um bocado o voluntário, porque agora há bombeiros que são de longe... eu por acaso sou de perto, mas aqueles bombeiros que são de longe, o gasóleo está muito caro, e nós por semana temos... suponhamos... uma vez formação à noite, ao domingo temos outra formação, temos que cumprir dois piquetes nocturnos, ficar cá duas noites, fora o piquete diurno, que é um sábado ou um domingo; e isto só obrigações; depois temos que cumprir com o nosso serviço de voluntário, porque temos que ter cento e tal horas; 170 acho eu, se não estou em erro; 170 horas de serviço de socorro; depois temos que ter 70 horas de formação; se não cumprirmos com isso, vamos para a reserva; é nisso que nós somos avaliados também; também pelo nosso serviço em si, mas isso, avaliando os bombeiros, está a desmotivar, porque há pessoas que não conseguem cumprir com isso.

Entrevistadora – E o não conseguirem é por motivos que...

Entrevistada – Por vezes, trabalho, família e, lá está, moram longe... complicado.

Entrevistadora – Mas, por exemplo, conhece situações de bombeiros que já desistiram de ser bombeiros por terem dificuldades em cumprirem com essas obrigações?

Entrevistada – Sim, sim. Eu acho que é assim: a gente, tendo gosto, lá está... esses meus colegas que eu falo que, às vezes, trabalham no internacional, para eles é muito complicado, porque eles não conseguem cumprir; por muito que, às vezes, o comando tente ajudar, não consegue, porque isto agora é uma lei, é obrigatório; eles não conseguem e entram para a reserva e ficam desmotivados, porque essa é uma coisa que eles gostam, por muito que eles não consi... não conseguem cumprir; eles gostam disto e desmotiva... a mim, lá está, eu moro pertinho e tal...

Entrevistadora – Mas, a avaliação tem sido motivo de desmotivação?

Entrevistada – Para alguns tem muitos... muitos tem; depois é a nota; não têm a nota que eles querem, porque um tem uma nota maior, «porque é que eu não tenho»; ficam desmotivados.

Entrevistadora – E, no seu caso, estava à espera dos resultados que obteve?

Entrevistada – Estava... é... estava, porque eu tento cumprir sempre com tudo; depois, lá está, eu acho que o esforço que eu faço para vir para esta casa, sendo mãe de um filho, passar aqui duas noites, cumprir aquelas obrigações que eles nos pedem e se toca a sirene, eu ainda consigo vir é, lá está, sou capaz de um tempinho que tenha vir aqui; é preciso fazer uma urgência, lá vou; e eu acho que... que eles avaliam isso tudo e sabem nós fazemos um bocadinho de sacrifício para cá estar; prontos, tive uma boa nota (*risos*).

Entrevistadora – Muito bem (*risos*). O que ... o que a leva a querer continuar a ser bombeira voluntária?

Entrevistada – É ... um obrigado. Você não imagina o maior gosto que há eu conseguir ajudar alguém, mas isto é mais no pré-hospitalar; chegar à minha beira e dizer: «olhe, obrigado!» – isso... não há palavras... não há palavras; eu acho que só isso já define o facto de nós sermos bombeiros.

Entrevistadora – Que tipo de recompensas é que tem?

Entrevistada – Dos bombeiros ou da população?

Entrevistadora – Pode falar das duas situações?

Entrevistada – Amigos, amigos.

Entrevistadora – Portanto, nos bombeiros cria amigos, é isso?

Entrevistada – E lá fora também.

Entrevistadora – E lá fora também.

Entrevistada – E lá fora também.

Entrevistadora – Portanto, a recompensa é criar amizades, é isso?

Entrevistada – E, lá está, eu crio amizades, porque eu ajudo alguém e as pessoas não se esquecem; e, lá está, se nós... se nós tratarmos bem aquele que a gente vai socorrer, eles nunca mais se esquecem de nós; e isso para mim... eu, para mim, chegar «olha, tive uma pessoa que me disse que foi socorrida por uma bombeira assim assim e que gostou tanto de ti, gostou tanto do teu trabalho»... eu, prontos, só isso para mim... já... já é relativamente bom.

Entrevistadora – Claro. Estava à espera de receber algum tipo de recompensa quando...

Entrevistada – Não, não

Entrevistadora – Quando veio para os bombeiros?

Entrevistada – Não, não. É o que eu digo: eu sou voluntária, mas não espero nada daqui, nada.

Entrevistadora – Alguma vez pensou em abandonar a corporação?

Entrevistada – Penso num dia, num segundo filho, porque é muito complicado gerir a vida de casa, por muito que o meu marido me ajude é muito complicado.

Entrevistadora – Que também é bombeiro, não é?

Entrevistada – É. Porque tenho que estar sempre a depender da minha mãe e da minha sogra para me ficar com o menino, porque, às vezes, calha de ficarmos os dois de serviço e, então, tenho que estar sempre a depender de outros para me ficar com o menino; e penso muito num segundo filho que vá estremecer a minha vida como bombeira. Mas, vai-me custar muito, muito.

Entrevistadora – Essa é uma decisão difícil de tomar?

Entrevistada – Vai, vai. Pode... O meu marido fala «nós vamos tentar conciliar as coisas», mas é muito complicado ter que pedir à minha mãe tipo: a minha mãe fica com um e a minha sogra fica com outro; vai ser muito complicado, não sei; é uma questão que vamos ter que ver; eu acho que tudo se resolve, não é, mas...

Entrevistadora – Mas, sente que, de alguma forma...

Entrevistada – Não vou conseguir cumprir!?

Entrevistadora – A sua actividade de bombeira interfere na sua organização e vida familiar?

Entrevistada – Agora não... agora não, porque, lá está, tendo o marido bombeiro, ajuda muito. Não interfere, mas tenho quase a certeza que, com um segundo filho, que já vai ser completamente diferente; não vou conseguir cumprir com tudo o que eles pedem; lá está, a tal avaliação... somos avaliados... chega ao final do ano... reserva, porque não consegui cumprir com aquilo que eles pedem; e eles que, neste caso, não foram eles que decidiram que ia ser assim, não é; isso já vem do lado de fora; isto é para todos os bombeiros... infelizmente, é para todos os bombeiros.

Entrevistadora – Pois, como há bocado disse, não é, foi... está legislado neste momento.

Entrevistada – É. é.

Entrevistadora – Considera que o ambiente da corporação é amigável e de apoio?

Entrevistada – (*risos*) Eu não posso mentir. Não, não.

Entrevistadora – Não é?



Entrevistada – Não.

Entrevistadora – Então?

Entrevistada – Há rivalidades.

Entrevistadora – Há?

Entrevistada – Muita rivalidade entre bombeiro. Um quer ser... não digo que é todos; só que... só basta... às vezes, dois ou três para destabilizar muita coisa, mas isso acho que é em todo o lado; há rivalidades, porque, por causa dos postos, com as graduações é... é um bocado... há um bocado de rivalidade, mas não é muito; eu acho que a maioria que é amigo quando for preciso... eu acho, lá está, às vezes, há aquelas rivalidades, mas, se for preciso, eles... eles unem-se.... unem-se para aquilo que for...; mesmo no serviço, não misturam as rivalidades; se é preciso trabalhar, eles vão, juntam-se todos e trabalham; nisso já não há aquela... agora, em si, no lazer, há um bocadinho de rivalidade, não vou dizer que não.

Entrevistadora – Há reconhecimento pelo bom trabalho?

Entrevistada – Sim. Eu nunca fui reconhecida pelo meu bom trabalho. Acho que os reconhecimentos que eles dão são medalhas, são... Eu por acaso nunca tive nenhuma, mas há bombeiros que já foram reconhecidos pelo seu bom trabalho e... e a entrega é as medalhas... é as medalhas. Mas, lá está, não sei, o bom trabalho, às vezes, é o que eu digo: agora, estou a precisar deles e eles estão sempre prontos para aquilo que eu estou a precisar; lá está, não sou reconhecida com uma medalha, mas, neste caso, transportes naquilo que os... no que eu precisar deles, eles estão...

Entrevistadora – E sente que isso também é uma forma de reconhecimento?

Entrevistada – É. Eu acho que... Eu acho que sim

Entrevistadora – Muito bem. Sente que a sua opinião é ouvida?

Entrevistada – Sim. Quando tenho alguma coisa a dizer, se eu achar que não está bem, falo e eles ouvem, lá está, se querem ... querem fazer ou não; mas, tive situações em que, que já aconteceu e que eles ouviram realmente a minha opinião.

Entrevistadora – Muito bem. E o seu trabalho ... o seu trabalho, portanto, aquele que desempenha aqui dentro, tem influência na corporação?

Entrevistada – Eu acho que temos todos, tem toda a gente; lá está, quem precisa de nós é... é... são as pessoas, mas realmente é como você diz: uma associação sem bombeiros... eu acho que nós todos temos um papel a desempenhar cá dentro.

Entrevistadora – E fundamental é isso?

Entrevistada – É.

Entrevistadora – Considera justo o tratamento dado pela corporação em relação a bombeiros voluntários e bombeiros profissionais?

Entrevistada – É assim: nós aqui só distinguimos os profissionais por eles ganharem dinheiro, porque, de resto, nós somos todos iguais; a única diferença entre nós e os profissionais é eles terem um salário; nós não; o tratamento é o mesmo, porque eles no trabalho desempenham como um trabalho normal, como o meu trabalho; eles também têm é que cumprir com horas de voluntário; de resto, é tudo igual; a formação é a mesma, o tratamento é o mesmo e isso não acho...

Entrevistadora – E, portanto, considera que é... que é justo?

Entrevistada – Acho que sim, acho que sim.

Entrevistadora – Têm na corporação algum tipo de lema?

Entrevistada – *Vida por vida*.

Entrevistadora – E identifica-se com esse lema?

Entrevistada – Identifico, identifico. (*risos*) Quer que eu fale do exemplo do meu marido?

Entrevistadora – Pode dar algum exemplo, se quiser.

Entrevistada – Lá está, eu acho que «vida por vida» é ajudar o próximo e eu... e eu a saber que o meu marido estava a precisar de um rim, tratei logo de tudo e mais alguma coisa para ser uma possível dadora do rim e graças a Deus e correu tudo bem, está a correr, há um mês, estamos aqui os dois como o aço...(*risos*).

Entrevistadora – Muito bem. E vão ficar bem de certeza.

Entrevistada – E eu acho que isso já... já faz parte do nosso lema «vida por vida» ajudar o próximo. Lá está, um amigo precisa de nós... nós lá... lá deixamos, às vezes, a nossa vida e vamos ajudar um amigo fora, tanto nos bombeiros como fora; eu acho que isso...

Entrevistadora – Portanto, é solidária tanto dentro da casa como fora da casa.

Entrevistada – Fora, fora.

Entrevistadora – Estou a falar desta casa, a casa «bombeiros», neste caso.

Entrevistada – Exacto.

Entrevistadora – Para finalizarmos, qual é a sua opinião relativamente à gestão dos bombeiros na corporação?

Entrevistada – É assim: eu, para mim, a gestão não funciona muito bem; há coisas que não... não funcionam muito bem; em relação a mim, não tenho que dizer; em relação aos casos que já presenciei, há coisas que não funcionam muito bem, mas eles tem sempre tendência a tentar melhorar e ... e é o que está a acontecer, tem estado sempre a melhorar, porque, lá está, também não podemos agradar a todos; às vezes, eles, por muito que queiram agradar a um, mas já não conseguem agradar a outro, porque o outro acha que fica lesiona... lesado – não é lesionado – acha que fica lesado; eu, lá está, em relação a mim, não tenho que dizer.

Entrevistadora – Mas, pode-me dar um exemplo daquilo que considera uma má gestão, digamos, ou uma gestão menos conseguida?

Entrevistada – É assim – como é que eu lhe vou explicar – isto já... já é... tem a ver com o nosso trabalho aqui dentro – como é que eu lhe vou explicar...

Entrevistadora – Por exemplo, uma situação concreta...

Entrevistada – Sim. Nós agora temos pessoal mais especialida... especializado no pré-hospitalar; e, então, acho que, durante a noite, está só um motorista profissional – neste caso, um motorista profissional – a trabalhar e acho que haviam de pôr um maqueiro a trabalhar com esse profissional. Porquê? Porque nós estamos de voluntários e, por vezes, como esse motorista está sozinho, nós temos que ajudar esse motorista, não é, na acção que haja na ocorrência que... que possa haver quem tem que sair é o voluntário; é assim: nós estamos mais para a parte do socorro, tipo incêndios urbanos ou um acidente, não é, ou mesmo um acidente mais grave ou então que tenham que sair mais que duas ou três ambulâncias, porque nós ao outro dia vamos trabalhar, nós somos obrigados a ficar aqui de noite, não ganhamos nada, mas também nunca pedimos nada; só que eu acho que aí que é uma má gestão que... porque, durante o fim-de-semana, há pessoal para isso sábado e domingo... sábado, minto de... de... de domingo a sexta à noite não há... eu acho que só há aí essa falha; havia de ter um maqueiro, só para urgências; temos motorista, mas não temos maqueiro.

Entrevistadora – Exacto.

Entrevistada – E, então...

Entrevistadora – Portanto, haver alguém especializado, ou seja, com mais formação...

Entrevistada – Sim, porque nós agora, agora temos os que são chamados *TAS*, que haviam de estar... haviam de estar com esse tal motorista auxiliar, porque temos esses *TAS* a trabalhar de dia e à noite não temos; ao sábado...

Entrevistadora – E uma ocorrência pode ocorrer em qualquer altura...

Entrevistada – Lá está, nós temos que saber trabalhar tanto como os *TAS*.

Entrevistadora – Exacto. E *TAS* já agora?

Entrevistada – É tripulante de ambulância de socorro, prontos; o nosso curso não é tão... não é tão, como é que... explícito como o dele, eles têm muitas horas de... de... de teórica; eles... mesmo prática, eles tem muitas horas; já é dada por formadores do INEM; a nossa não, vem um formador, dá-nos aqui uma formação de 50 horas; nós vamos sempre juntamente com esses *TAS* vamos, vamos sempre adquirindo os conhecimentos que eles têm; lá está, eu nisso... eu tento sempre saber aquilo que eles aprendem; estou sempre a botar o olho, porque eu quero saber tanto como eles; tanto não sei, porque eles tem uma... eu acho que eles... o total de horas deles são duzentas e tal horas... 250...270, não tenho a certeza; eles são quatro semanas, de segunda a sábado, ali sempre; e têm que tirar médias superiores a 15, acho eu... têm que ser mesmo bons naquilo que estão a fazer.

Entrevistadora – Exacto.

Entrevistada – Senão, chumbam logo.

Entrevistadora – É a vida que está em jogo.

Entrevistada – Exacto.

Entrevistadora – Uma vida digamos...

Entrevistada – Exacto. E nós temos formação com eles. Lá está, tivemos um formador que nos veio dar essa formação, como as outras restantes, porque nós temos formação nas áreas todas, mas não acho que o pré-hospitalar – que é o que mais acontece em Fafe, que é ocorrências de pré-hospitalar – que havia de ter esse tal maqueiro à noite.

Entrevistadora – Então, quem é que sai, por exemplo, numa ocorrência de noite?

Entrevistada – É o chefe de serviço que decide; por vezes, vai... vai vendo consoante a situação; normalmente, roda, se houver 3; nós ficamos 5, por norma, de noite; se houver 5 ocorrências, roda; vai um, vai outro; é o chefe de serviço que... que... que

transmite ao operador «vai fulano... vai fulano»; prontos, e assim... só acho que é isso que está mal; de resto, é o que eu digo: não podemos agradar a todos (*risos*).

Entrevistadora – Claro (*risos*). Pronto, e resta-me agradecer mais uma vez a sua colaboração e damos então por terminada.

**Grelha de Observação durante a Entrevista**

Entrevistado nº. 12      Hora de Início: 22h:05      Hora de Fim: 22h:27      Duração: 22'59''  
 Data de Realização: 31/05/2013      Local de Realização: Gabinete de Apoio dos BVF  
 Idade: 39 anos      Género: Masculino      Escolaridade: 12º ano      Estado civil: Divorciado      Filhos: 2 menores  
 Profissão: Bombeiro Profissional      Situação face ao emprego: Empregada  
 Anos de Experiência Voluntária: 15 anos      Posto: Bombeiro Sub-Chefe

<b>Dimensões</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Observação/Comentários</b>
<b>Ambiente Externo</b> (condições circunstanciais)	<b>Tipo de Local</b>	
	Local Público ou Privado?	Privado.
	<b>Características do Local</b>	
	Deserto ou Movimentado?	Sala disponibilizada para o efeito e sem movimento durante a entrevista.
	Familiar ao entrevistado ou desconhecido?	Familiar ao entrevistado.
	Calmo ou ruído?	Calmo no decurso da entrevista.
	Adequado ou inadequado à situação de entrevista?	Adequado.
<b>Interação</b> (condições interaccionais)	<b>Entrevistado</b>	
	Sozinho ou acompanhado?	Sozinho.
	<b>Proximidade dos Actores</b>	
	Conhecimento prévio entre entrevistador e entrevistado	Conhecimento prévio no âmbito da formação profissional.
	Tipo de relação entre ambos (inexistente, profissional, familiar, escolar...)	Profissional e pontual (cingiu-se ao período da formação, sem qualquer contacto posterior).
	<b>Relação Estabelecida na Entrevista</b>	
	Colaborante ou não colaborante?	Muito colaborante.
<b>O Entrevistado</b> (condição de entrevistado)	<b>Postura / Atitude enquanto entrevistado</b>	
	Grau de à vontade/constrangimento com a situação (inicial/ final/ global)	À vontade.
	Manutenção, alteração ou oscilação da postura/ atitude no decorrer da entrevista	Postura colaborante durante toda a entrevista.
	Níveis de ansiedade (pouco, muito, não relevante)	Sem evidência de ansiedade.
	Comunicação não-verbal (gestos, expressões faciais, silêncios)	Riqueza de gestos e expressões faciais.
	Fluência do discurso/ expressão oral	Fluência e expressão oral satisfatória.

## **Entrevista**

### **Sujeito 12**

Entrevistadora – Ora, muito boa noite.

Entrevistado – Boa noite.

Entrevistadora – Em primeiro lugar, queria agradecer a sua disponibilidade para participar neste estudo. E começava por perguntar: há quanto tempo é voluntário?

Entrevistado – Há 15 anos.

Entrevistadora – E ser voluntário era um dos seus projectos ou objectivos de vida?

Entrevistado – Não, inicialmente. Foi já depois de casado, com vinte e poucos anos, que decidi ir para bombeiro.

Entrevistadora – E porquê essa decisão, o que é que o motivou?

Entrevistado – O pai da minha ex-mulher era bombeiro e também tive..*hummm* gostava dos bombeiros. Vinha para aqui muitas vezes e depois decidi fazer a inscrição nos bombeiros.

Entrevistadora – Ok. E o que é que o motivou a ser voluntário?

Entrevistado – Porque eu gosto de ajudar os outros, basicamente.

Entrevistadora – Ok. Já tinha tido experiências anteriores de voluntariado?

Entrevistado – Não. Só de jovens, que ajudamos a fazer algumas actividades. Mas, nada de mais.

Entrevistadora – Ok. E o que é que significa para si ser voluntário?

Entrevistado – Ser voluntário é dar ajuda a quem precisa, ser amigo daqueles que mais necessitam. Ao fim ao cabo, é darmos um bocado do que nós podemos dar aos outros.

Entrevistadora – *Hum hum...* E o que é que significa para si ser bombeiro voluntário? Porque dentro do voluntariado, não é, há outros movimentos.

Entrevistado – Bombeiro voluntário é igual, só que temos uma função específica: ajudarmos as pessoas que estão em risco de vida, as pessoas que estão doentes, ajudarmos a proteger os bens das pessoas e pessoas no geral. É mais específico.

Entrevistadora – Muito bem. O que é que o liga à corporação de bombeiros?

Entrevistado – O que é que me liga à corporação dos bombeiros!? Além de família, que tinha; além de família, amigos. E, sei lá, acho que isto não dá muito para descrever,

mas é um sentimento, uma ligação forte que se tem em ajudar as pessoas e a família de bombeiros.

Entrevistadora – Passou por algum processo de selecção para entrar para a corporação?

Entrevistado – Fazemos uma pré-selecção, mas nada rigoroso.

Entrevistadora – E, mas como é que foi esse processo, mais ou menos?

Entrevistado – Humm... agora ... actualmente... é um processo a nível psico... são ... é psicologia. Tem uma psicóloga a fazer o processo e depois a nível físico.

Entrevistadora – Mas, na altura quando entrou foi assim ou não?

Entrevistado – Não, não. Na altura, não. Tínhamos que fazer uma escola e ao fim dessa escola temos que ficar aptos ou não aptos para o serviço. Nessa escola, temos formação teórico e prática. Só ao fim dessa escola - chamada escola - da formação e tudo é que podemos ficar aptos ou não. Podemos não ficar aptos para ser bombeiro. E acontece às vezes.

Entrevistadora – Pronto. E nessas alturas o que é que acontece? Portanto, o jovem ou candidato pode...

Entrevistado – Pode-se recandidatar ou se tiver algum problema de saúde ou assim que impeça de exercer o voluntariado nos bombeiros, não vai poder fazer. Mas, em princípio pode recorrer sempre; pode fazer nova escola. Porque às vezes pode ser processo de aprendizagem, que não consegue aprender e não conseguir passar; ao fim ao cabo tem que se passar.

Entrevistadora – Ok. E essa escola é durante quanto tempo?

Entrevistado – Um ano. Agora... actualmente, é um ano. Na minha altura não seria tanto: meio ano, mais ou menos; agora, é um ano.

Entrevistadora – Ok. E recebeu, portanto, essa escola, no fundo, já foi formação que...

Entrevistado – É formação, escola de formação.

Entrevistadora – E estava à espera de receber assim tanta formação?

Entrevistado – Não, não. Recebe-se muito mais formação que aquilo que a gente pensa, muito mais. E no decorrer dos anos ainda mais formação que temos que receber, temos que evoluir. Há cursos mais técnicos que temos que tirar - quem quer tirar, não são todos obrigados, nem todos tem possibilidade! – Mas, é um processo de aprendizagem sempre; aprendemos sempre... estamos sempre a aprender, a evoluir.

Entrevistadora – E considera essa formação uma mais-valia?



Entrevistado – Uma muito mais valia, em termos técnicos, em termos humanos, profissionais; é uma mais-valia termos outros conhecimentos, tanto a nível de socorro como de incêndios; há sempre um conhecimento melhor.

Entrevistadora – Muito bem. Quando entrou para a corporação, qual foi o compromisso que a corporação estabeleceu consigo?

Entrevistado – (silêncio) Em que aspecto?

Entrevistadora – No fundo, é assim: estamos a falar, portanto, de voluntariado. Há sempre uma relação aqui de compromisso.

Entrevistado – O compromisso que nós assumimos com a corporação?!

Entrevistadora – Pronto, se quiser começar por aí, ok. Então, qual foi o compromisso que, enquanto bombeiro voluntário, assumiu com a corporação?

Entrevistado – Temos que desempenhar as nossas funções. Temos aqui obrigações e deveres, que temos que cumprir. Somos voluntários, mas temos obrigações; temos uma escala de serviço, temos que ... temos piquetes nocturnos, temos escala de serviço que temos que fazer aqueles serviços, estamos escalados, temos que fazer; além disso, temos voluntariado. Aparecemos aqui, estamos aqui; se for preciso, vamos. Um compromisso que eles assumiram connosco ao fim ao cabo é dar-nos seguro, dar-nos formação; ao fim ao cabo, receberem-nos em casa como se fosse família, basicamente é isso.

Entrevistadora – Muito bem. Quando fala «seguro» é, está a falar...

Entrevistado – Seguro mesmo, de acidentes. Nós temos, nós estamos, se nós tivermos uma coisa qualquer – como os bombeiros é uma profissão de risco, podemos ter acidentes de trabalho – e, então, nós estamos segurados, tanto...

Entrevistadora – Mas esse seguro...pois era isso que ia perguntar.

Entrevistado – Tanto profissionais como voluntariados. Toda a gente, que esteja no activo, tem seguro.

Entrevistadora – Ok. Portanto, seja profissional ou voluntário.

Entrevistado – Seja voluntário.

Entrevistadora – Muito bem. Pronto. Então, é esse o compromisso, essencialmente, que a corporação estabelece convosco.

Entrevistado – Ao fim ao cabo, defender-nos de tudo e mais algumas coisas que apareçam.

Entrevistadora – E que deveres enquanto bombeiro para com a corporação?

Entrevistado – Pronto, os deveres que nós temos é: temos a formação que temos que vir, temos piquetes que temos que dar, temos, ao fim ao cabo, que cumprir umas xis horas – que agora é obrigatório por lei –, temos que, ao fim do ano, dar umas xis horas de voluntariado e mesmo que a gente, quando a gente não está, não está escalado para nada, como está cá parece que há... é uma família, quando houver algum serviço que nós temos que fazer; ao fim ao cabo, nós também nos comprometemos a dar a nossa parte em prol da associação e em prol do pessoal; pelo menos, do povo do concelho de Fafe, pelo menos.

Entrevistadora – Muito bem. Ao longo do tempo, que tipo de expectativas foi desenvolvendo relativamente à corporação?

Entrevistado – Que expectativas...(silêncio) minhas?

Entrevistadora - Sim.

Entrevistado – Eu tive sempre a expectativa de sempre aprender mais e de ter mais formação e ir até onde é que puder. É o que estou a fazer. Entrei como bombeiro de... como estagiário – que agora é estagiário – e hoje já sou subchefe. Tenho a aprendizagem e quero cada vez evoluir mais e aprender mais. Acho que isto – não sei – quanto mais pudermos aprender mais, quanto mais soubermos, mais damos e fazemos melhor.

Entrevistadora – Sem dúvida. Considera que todas as promessas feitas pela corporação durante o recrutamento ou a escola – que há bocado falou – foram até agora cumpridas?

Entrevistado – No geral, sim. No geral, sim. Embora que nós somos... A associação, por si própria, não tem regulamento próprio; tem um regulamento próprio, mas também tem um regulamento que... Somos regulados através da Administração Interna; portanto, nós temos que seguir certas regras e a associação tem que seguir certas regras. Mas, acho que sim; no geral, sim.

Entrevistadora – Ok. *Humm...* Há bocado já falou, portanto, dos seus deveres enquanto bombeiro. Pergunto-lhe agora: sente que tem cumprido esses deveres?

Entrevistado – Sim, sim, tenho cumprido. É lógico que há alturas que se cumpra mais, cumpra mais, outras cumpra menos, mas, no geral, sim, tenho cumprido aquilo que me está estipulado fazer e muito mais do que está estipulado fazer (*risos*).

Entrevistadora – Ok. Perante o compromisso estabelecido sente que tem de dar algo em troca à corporação?

Entrevistado – Acho que temos... não é à corporação em si, mas é o desempenho das nossas funções e do nosso trabalho. Nós assumimos um compromisso – digamos – com a associação, mas, ao fim ao cabo, o compromisso é para o povo em geral e os bens das pessoas; o compromisso é assegurar, ao fim ao cabo, a saúde, o socorro e a protecção dos bens; isso é que é o nosso compromisso e é isso que temos que, ao fim ao cabo, cumprir mesmo.

Entrevistadora – Há pouco falou-me que já conhecia algumas pessoas quando entrou...

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – Aliás, essas pessoas tiveram alguma influência na sua vinda?

Entrevistado – Algumas tiveram influência para eu vir cá.

Entrevistadora – Ok. Mas, sente que o facto de conhecer algumas pessoas, isso influenciou a relação que a corporação teve para consigo em termos de obrigações?

Entrevistado – Não. As obrigações estão estipuladas e é para todo igual. Todo o bombeiro tem obrigações, tem deveres a cumprir; isso está protocolado; portanto, isso...

Entrevistadora – Era independente – digamos.

Entrevistado – Era independente.

Entrevistadora – Já tinha experiência anterior em funções similares àquelas que desempenha aqui?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Nunca tinha feito nada parecido?

Entrevistado – Não. Na tropa só. Basicamente, a tropa segue um bocado o rigor e a disciplina e assim; é só por aí...

Entrevistadora – Ok. Mas, a tropa de alguma forma...

Entrevistado – Ajuda, ajuda, temos umas áreas que são parecidas: temos ordem unida, temos a formatura, temos marchar, essas coisas todas. Na tropa também há sempre... E formamos pessoal, um conjunto de pessoas; a tropa é, ao fim ao cabo... a finalidade não é a mesma, mas pode-se equiparar em certos aspectos.

Entrevistadora – Ok. Ao longo da sua prática voluntária já passou por alguma situação em que, de alguma forma, sentisse que a organização não cumpriu com os seus deveres para consigo, que falhou?

Entrevistado – Nós temos sempre uns desabafos quando as coisas não correm bem. Quando a alimentação não chega a tempo, há sempre uns desabafos. No geral, no geral, tem cumprido. Há sempre... Nós nunca estamos contentes com tudo e há sempre aquela situação que nós estamos no monte a combater há xis horas e devíamos ter alimentação e não temos, mas isso são situações esporádicas, que vai acontecer sempre; e, às vezes, não é por culpa de ninguém, mas ... são situações que têm que acontecer esporadicamente.

Entrevistadora – Mas, o que é que acha que possa estar na base dessas ocorrências?

Entrevistado – Isso é um conjunto de factores: é o acumular de incêndios, o cansaço, a época florestal, que é muito... muito cansativa, muito... Há épocas que são muito complicadas e vai daí, às vezes, algumas falhas; e, às vezes, questões monetárias – que nós não podemos ter tudo o que desejaríamos. Mas, em geral, a corporação até está – digamos – de saúde.

Entrevistadora – Exacto.

Entrevistado – Nesse aspecto.

Entrevistadora – Como é que reage nessas situações?

Entrevistado – Eu sou um bocado explosivo.

Entrevistadora – (*risos*).

Entrevistado – É, não reajo muito bem; depois, sou explosivo, só na hora, e depois passa.

Entrevistadora – Ok. Mas, nunca, ou seja, a questão que eu lhe quero colocar é: alguma vez, por exemplo, uma falha, por muito pontual que seja, fez com que alterasse o seu desempenho?

Entrevistado – Não. No geral, não. Não podemos... Nós, na profissão que temos ou no voluntariado que temos, ao fim ao cabo, quando estamos a exercer a profissão... nas funções que estamos a exercer, nunca somos voluntários, somos profissionais e temos que ... não podemos falhar; não pode haver muitas falhas; é uma profissão – digamos assim – que não pode cometer muitas falhas, porque as falhas podem dar uns resultados muito maus; portanto, em geral, não.

Entrevistadora – Portanto, não vê que isso não altera a sua atitude.

Entrevistado – Não. Em termos de trabalho, nós temos que ser profissionais, temos que... às vezes, as coisas não nos agradam, mas, ao fim ao cabo, a finalidade que é – a vítima ou a protecção de um bem ou assim – está acima de tudo.

Entrevistadora – E alguma vez, enquanto bombeiro, acha que falhou para com a corporação?

Entrevistado – Há sempre falhas, há ... nós não estamos a cem por cento em todas as vezes que vamos ou combater um incêndio ou fazer um socorro; não estamos... há sempre falhas. Agora temos é que minimizar. E acho que nunca cometi nenhuma falha grave.

Entrevistadora – Já alguma vez foi avaliado no seu desempenho?

Entrevistado – Somos avaliados todos os anos. Temos avaliação anual, anual.

Entrevistadora – E como é que encara esse processo de avaliação?

Entrevistado – Não é muito justo, não... acho que não é uma avaliação muito justa... somos... Falo da parte de voluntariado: somos bombeiros voluntários, damos aquilo que podemos, muitas das vezes com sacrifícios, e, depois, ainda sermos avaliados por uma coisa que estamos a dar; isto não tem assim muita justificação, mas – lá está – é a Administração Interna que tutela essas ... esses objectivos e tudo; e eles é que sabem.

Entrevistadora – Mas, no seu caso, é ... tem duas avaliações distintas: ou seja, como profissional e como...

Entrevistado – Como voluntário.

Entrevistadora – Como voluntário?

Entrevistado – São duas avaliações distintas.

Entrevistadora – Portanto, tem duas avaliações.

Entrevistado – Sim. O voluntariado tem avaliação e o profissional também tem. Acho que temos que mandar um relatório; da minha equipa, por exemplo, todos os anos ou todos os meses ou de três em três meses, não sei precisar; tem que se mandar o relatório da equipa, do que nós fazemos, para baixo; portanto, isso é que conta como avaliação. Em termos de voluntário temos avaliação anual, que é dada pelos chefes, subchefes e comando; e temos uma nota, que essa nota é que nos vai dizer se podemos concorrer a um cargo superior ou não.

Entrevistadora – Ah, portanto, a avaliação, no fundo, portanto, limita ou não a progressão...

Entrevistado – E limita a continuidade no bombeiro voluntário. Se tiver uma avaliação negativa ou se não fizer o número de horas que devo fazer, ao fim do ano, ao fim do meu círculo, que é um ano; posso ir para a reserva, mesmo sendo voluntariado.

Entrevistadora – Então, deixa de estar no activo. É isso?

Entrevistado – Exactamente. Pelo menos, três meses. Ou seja, nós somos bombeiros voluntários, mas temos obrigatoriedade de dar xis horas.

Entrevistadora – E, enquanto voluntário, estava à espera de ser avaliado?

Entrevistado – Enquanto voluntário, não. E se essas avaliações se saíram ... Nós somos sempre avaliados, mas de uma forma mais simples, que agora a avaliação, a nossa avaliação, é como se fosse um profissional; e acho que não é muito justo, só nesse aspecto. É lógico que temos que ter sempre uma avaliação; nós temos que ser avaliados; pelo menos, para concorrer e... como bombeiros temos que ser avaliados, lógico. Mas, não avaliação como esta, que está a ser agora.

Entrevistadora – Ok. E estava à espera dos resultados que teve na avaliação, pelo menos, nesta última?

Entrevistado – Eu estava à espera dos resultados, mas, quando fui fazer a final, acho que me retiraram alguma coisa; portanto, nunca cheguei a perceber bem porquê, mas o resultado...

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado – O resultado não é nada de anormal – digamos assim.

Entrevistadora – O que é que o leva a querer a ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – Porque tenho paixão pelo que faço; gosto daquilo que faço e acho que sou razoavelmente bom naquilo que faço; tenho paixão por aquilo que faço e gosto de ajudar os outros, principalmente.

Entrevistadora – Que tipo de recompensas tem?

Entrevistado – Ah, muitas. Não é que sejam monetárias, mas as recompensas das pessoas que nós vamos socorrer, dos doentes que nós vamos levar para o hospital, ah isso, não há nada... acho que há pouca coisa que nos dê mais conforto do que uma pessoa agradecer aquilo que nós fizemos; e nós sabermos que ajudamos aquela pessoa ou salvamos; não estou a dizer: ah... muitas das vezes, com o risco da nossa

própria vida, ajudar um ser humano a recuperar, nós sabemos que ele chega ao hospital nas melhores condições do que estava; isso é uma boa recompensa.

Entrevistadora – (*risos*) Muito bem. E estava à espera de receber algum tipo de recompensa?

Entrevistado – Estava, estava, estava à espera de que o meu trabalho fosse recompensado; não recompensado monetariamente, mas que fosse recompensado, que as pessoas recompensassem aquilo que nós fazemos com o nosso esforço, com a nossa dedicação e com muitas horas de trabalho e com muitas horas de dedicação a esta causa.

Entrevistadora – Muito bem. Portanto, um reconhecimento...

Entrevistado – Daquilo que nós fazemos.

Entrevistadora – Por parte da população – assim se pode dizer.

Entrevistado – Das pessoas que nós ajudamos, ao fim ao cabo.

Entrevistadora – Alguma vez pensou em abandonar a corporação?

Entrevistado – Não, nunca. Nunca pensei nisso.

Entrevistadora – E considera que o ambiente da corporação é amigável e de apoio?

Entrevistado – É por fases, é por fases. Há ... há fases mais complexas, como em todas as casas, acho eu...

Entrevistadora – Sim.

Entrevistado – Isto não deixa de ser uma família. Há alturas que há coisas com que concordamos mais, outras menos; e, às vezes, há... há atitudes que também nos deixam menos... menos, menos satisfeitos, mas isso cada cabeça sua sentença e nós não podemos agradar a todos, nem todos nos podem agradar a nós; portanto, é normal que, de vez em quando, haja assim umas... não sei... umas não concordâncias em algumas coisas, mas isso faz parte.

Entrevistadora – Quando fala em fases, consegue arranjar aí algum ponto comum? Por exemplo, vamos imaginar um acréscimo de trabalho ou, por exemplo, em época ...

Entrevistado – Florestal.

Entrevistadora – Florestal. Será que tem a ver com esses picos assim de maior carga ou...

Entrevistado – Não. Às vezes, são directrizes que vem de cima, do comando, que, às vezes, nos desagradam; às vezes, da direcção; às vezes – sei lá –, a própria

Administração Interna; também, às vezes, manda para aqui algumas das directrizes que nós temos que cumprir que nos desagradam muito: é o caso da avaliação no voluntariado, mas temos que cumprir; e, secalhar, isso, às vezes, também cria assim um bocado de desconforto – digamos assim.

Entrevistadora – Ok. E há reconhecimento pelo bom trabalho?

Entrevistado – Há. Acho que sim. Não somos tão reconhecidos como devíamos, porque as pessoas só se lembram de nós quando realmente precisam; e, infelizmente, precisam muitas vezes; e, depois, a comunicação social e essas coisas todas... só se lembram de nós quando há muitos incêndios; e a gente trabalha o ano todo – e, às vezes, situações bem mais perigosas e mais complexas – e as pessoas só se lembram que os bombeiros só são para apagar incêndios, o que é pura mentira. Os bombeiros têm muitas funções. As pessoas, às vezes, é que não conhecem bem as funções que os bombeiros têm, nem o trabalho que eles desempenham.

Entrevistadora – Exactamente. Sente que a sua opinião é ouvida?

Entrevistado – Eu tento que ela seja ouvida. Eu sempre que há uma reunião, sempre que há um debate, se estamos a falar entre bombeiros, eu tento que seja ouvida. Sou ... faço questão disso.

Entrevistadora – Participa.

Entrevistado – Participo. Acho que não me consigo calar numa reunião; por isso mesmo, participo.

Entrevistadora – E o seu trabalho, o seu trabalho, portanto, enquanto bombeiro voluntário tem influência na corporação?

Entrevistado – Tem. Eu tenho, tenho alguns cursos específicos que.... Tenho, pelo menos, um. Sou tripulante de ambulância de socorro – *TAS*, que temos poucos cá e é um curso mais diferenciado – digamos assim – e, ao fim ao cabo, em termos de custos e tudo, dá mais à corporação, seja em termos de socorro. Acho que sim.

Entrevistadora – Portanto, aí acaba, como tem uma formação mais específica

Entrevistado – Mais específica.

Entrevistadora – Acresce-lhe também outras responsabilidades e...

Entrevistado – E também sou subchefe; também tenho responsabilidade em dirigir alguns homens e mulheres, claro; tenho responsabilidades de chefia e também tenho alguns cursos, sem ser esse; também tenho curso de *Grande Ângulo*, de *Resgate* –



são cursos específicos, que não é para muita gente; ou seja, é só para um grupo de pessoas; e isso também faz um bocado de diferença.

Entrevistadora – Claro, sem dúvida. Considera justo o tratamento dado pela corporação em relação a bombeiros voluntários e a bombeiros profissionais?

Entrevistado – Sim. Nós, nós, nós, actualmente, não temos muito que dizer. Nós somos bem tratados, na medida do possível. Não agrada a todos. É lógico que não agrada a todos, mas temos boas condições, a nível de físicas, a nível de vestuário; temos boas condições; portanto, não nos podemos queixar de grandes coisas; das pequenas coisas, claro; há sempre aquelas pequenas coisas, mas acho que, no geral, estamos bem acomodados; temos uma boa liderança – digamos assim –, embora com algumas falhas, como há em todo o lado; uma boa direcção que nos vai dando aquilo que nós pedimos e, às vezes, com sacrifício deles também; portanto, em termos disso, não estamos muito mal.

Entrevistadora – Têm na corporação algum tipo de lema?

Entrevistado – Tem. *Vida por vida*.

Entrevistadora – E identifica-se com esse lema?

Entrevistado – Sempre, sempre que vou fazer o serviço, nunca penso em mim; penso sempre nos outros, o que é mau, porque nós devíamos pensar primeiro em nós e depois nos outros. Mas, já nos está no nosso sangue; pensar, pensar só em tentar salvar; e, às vezes, falhamos um bocado na nossa segurança.

Entrevistadora – Ok. Para finalizar: qual é a sua opinião relativamente à gestão dos bombeiros na corporação?

Entrevistado - A gestão é ... em 15 anos ... passa por muita gente. A gestão, actualmente – vamos falar assim –, acho que está bem gerida. Estamos, estamos – como acabei de dizer há bocado –, estamos, estamos com obras no quartel, temos um quartel praticamente renovado, boas condições; é lógico que há sempre aquele ... nós queixamos sempre de tudo ou de alguma coisa que nos falhe, não sei quê, mas, em termos gerais, temos um quartel bem organizado, boas condições, temos, em termos de carros, estamos bem equipados, não nos podemos queixar; há alguns carros que já podiam ser substituídos, mas, mesmo assim, no geral, estamos bem, muito equipados; tomara muitas corporações terem como nós. Em termos de fardamento, equipamento individual e tudo; estamos muito bem equipados; felizmente, para já,

não nos tem faltado nada. Portanto, eu acho que a gestão não deve ser muito fácil. Eu não sou gestor, nem faço parte da direcção, mas não deve ser muito fácil. Mas, no geral, acho que estão a fazer um grande esforço; e acho que sim, estão a cumprir.

Entrevistadora – E isso tem mantido, pelo menos, os bombeiros satisfeitos?

Entrevistado – Sim, embora que ... os bombeiros... o voluntariado tem tendência a diminuir. Tem estado a diminuir por várias situações: uma é por causa de ter o mesmo número de horas, tem ... temos que dar xis horas ao fim do ano e há muita gente que não consegue, é verdade; já não somos voluntários por «vamos lá e damos aquilo que podemos», já não é assim; hoje em dia, o bombeiro voluntário tem obrigações e obrigações bem específicas; portanto, torna-se um bocado complicado, hoje em dia, segurar a maior parte dos bombeiros ou grande número dos bombeiros estão a diminuir por várias circunstâncias: há muito desemprego, o pessoal tem que ir para fora; é muito custo, já fica aos nossos bolsos, o voluntariado, ao fim do mês, porque temos que ir para formações, temos que vir para reuniões, temos que vir para os piquetes, para voluntariado no geral e, ao fim do mês, se formos a fazer as contas do que a gente gasta, já é uma despesa bastante... ajudar só...já...

Entrevistadora – E o que é que acha que, pronto, neste caso, que a direcção ou quem está mais na parte da gestão ou liderança tem feito para cativar e para reter?

Entrevistado – O que eles fizeram foi renovar as instalações todas, a comodidade, ao fim ao cabo, do pessoal, ter melhores carros, melhores condições, mas isso só não chega; também, às vezes, acho que a culpa também não parte deles, de muitos jovens estarem a não querer ir... vir para voluntário, porque é muito sacrifício tem que dar muito da sua vida; as pessoas pensam que vir para bombeiro é só tocar a sirene e andar nas ambulâncias: é nada, é nada; temos que estudar muito, muito; as pessoas, se souberem que tem que vir para estudar, muitos deles desistem logo nos primeiros dias, quando lhes damos as capas para eles estudarem e a formação para eles estudarem; tem que se dar muita dedicação à casa e, hoje em dia, os jovens, principalmente os jovens, não estão para se chatear com isto; querem ... têm outros objectivos, querem outras coisas, querem muita mais liberdade, que esta casa, esta casa e seja ela qual for, não dá assim tanta liberdade como ... temos muitas obrigações e muitos deveres e é complicado.

Entrevistadora – É complicado. Ok. Resta-me agradecer mais uma vez a sua colaboração.

Entrevistado – De nada.

<b>Grelha de Observação durante a Entrevista</b>		
Entrevistado nº. 13      Hora de Início: 21h:40      Hora de Fim: 22h:22      Duração: 42'52''		
Data de Realização: 04/06/2013      Local de Realização: Gabinete de Apoio dos BVF		
Idade: 62 anos    Género: Masculino    Escolaridade: 6º ano    Estado civil: Casado    Filhos: 1 maior		
Profissão: Funcionário Público      Situação face ao emprego: Empregado		
Anos de Experiência Voluntária: 37 anos      Posto: Bombeiro 1ª classe		
<b>Dimensões</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Observação/Comentários</b>
<b>Ambiente Externo</b> (condições circunstanciais)	<b>Tipo de Local</b>	
	Local Público ou Privado?	Privado.
	<b>Características do Local</b>	
	Deserto ou Movimentado?	Sala disponibilizada para o efeito e sem movimento durante a entrevista.
	Familiar ao entrevistado ou desconhecido?	Familiar ao entrevistado.
	Calmo ou ruído?	Calmo no decurso da entrevista.
	Adequado ou inadequado à situação de entrevista?	Adequado.
<b>Interacção</b> (condições interaccionais)	<b>Entrevistado</b>	
	Sozinho ou acompanhado?	Sozinho.
	<b>Proximidade dos Actores</b>	
	Conhecimento prévio entre entrevistador e entrevistado	Sem conhecimento prévio.
	Tipo de relação entre ambos (inexistente, profissional, familiar, escolar...)	Inexistente.
	<b>Relação Estabelecida na Entrevista</b>	
	Colaborante ou não colaborante?	Colaborante.
	Empática ou não?	Empática.
<b>O Entrevistado</b> (condição de entrevistado)	<b>Postura / Atitude enquanto entrevistado</b>	
	Grau de à vontade/constrangimento com a situação (inicial/ final/ global)	Constrangimento inicial.
	Manutenção, alteração ou oscilação da postura/ atitude no decorrer da entrevista	Postura colaborante durante toda a entrevista.
	Níveis de ansiedade (pouco, muito, não relevante)	Ansiedade inicial.
	Comunicação não-verbal (gestos, expressões faciais, silêncios)	Pobreza de gestos e expressões faciais.
	Fluência do discurso/ expressão oral	Fluência e expressão oral satisfatória.

## **Entrevista**

### **Sujeito 13**

Entrevistadora – Ok. Muito boa noite!

Entrevistado – Muito boa noite.

Entrevistadora – Em primeiro lugar, queria agradecer a sua disponibilidade para participar neste, neste estudo e queria-lhe perguntar: há quanto tempo é voluntário?

Entrevistado – Sou voluntário há trinta e sete anos.

Entrevistadora – Ok. Ser voluntário era um dos seus projetos ou objetivos de vida?

Entrevistado – O ser voluntário foi com gosto, o meu pai também já era voluntário. E eu, depois, para o meu pai querer sair dos bombeiros, que eu não gostava dos bombeiros, disse ao meu pai que eu ia para bombeiro e o meu pai disse assim: “Ai és tolo, não vais nada!” e isto e aquilo. E eu: “Pai, vou para bombeiro, vou para o seu lugar!” Pronto, comecei a frequentar os bombeiros, fui frequentando os bombeiros, ficou pai e filho.

Entrevistadora – Ok. Então já conhecia, portanto, algumas pessoas, quando entrou aqui para a corporação?

Entrevistado – Sim, já...

Entrevistadora – Além do pai...

Entrevistado – Já passaram muitos bombeiros por mim, muitos comandos.

Entrevistadora – Sim. Mas para além do pai, quando entrou... vamo-nos recordar quando entrou, não é? Que idade é que tinha, quando entrou?

Entrevistado – Dezoito, dezanove anos.

Entrevistadora – Tinha dezoito, dezanove anos. Portanto, essa altura, portanto, o seu pai já era bombeiro, correcto?

Entrevistado – Correcto.

Entrevistadora – Para além do pai, conhecia mais alguma pessoa aqui que já era bombeiro?

Entrevistado – Já, já conhecia, que eu morava à beira dos bombeiros.

Entrevistadora – Ah!

Entrevistado – Convivia com eles já.

Entrevistadora – Portanto...

Entrevistado – Desde criança, pois.

Entrevistadora – Exatamente. E sente que, por exemplo, essas pessoas que conhecia influenciaram ou não a sua decisão de ser bombeiro?

Entrevistado – Alguns sim; outros diziam que eu ia meter-me num risco; que a vida era muito chata; a minha mãe não gostava, não é?

Entrevistadora – A sua mãe não gostava?

Entrevistado – Não gostava, porque via o que passava com o meu pai. E eu dizia que queria ir para bombeiro - não é? – nesse lema, derivado a que queria que o meu pai sáisse. Mas, por fim, gostámos... gostei e comecei a frequentar mais os bombeiros, mais que até fiz uma escola.

Entrevistadora – E fez uma escola. Muito bem. Essa escola durou quanto tempo?

Entrevistado – Foi prolongada, em dois anos talvez.

Entrevistadora – Dois anos?

Entrevistado – É. Não posso dizer o tempo, mas, naquela altura, era prolongada.

Entrevistadora – E estava à espera de receber essa formação?

Entrevistado – Sim, porque eu já sabia que existiam essas formações. E foi por causa disso que eu só fiz a escola depois de vir da tropa.

Entrevistadora – Ok. E que mais-valias é que retirou com essa escola ou com essa formação?

Entrevistado – Saber trabalhar melhor e, além disso, também tirei o curso de socorrismo, também saber socorrer melhor, saber como havíamos atacar os incêndios, saber como havíamos de socorrer um acidente ou um doente em casa. Foi isso que a gente aprendeu com essa escola. E depois com a própria prática.

Entrevistadora – Exatamente. A prática também depois...

Entrevistado – Também ajuda-nos muito a gente a trabalhar.

Entrevistadora – Exatamente. O que é que o motivou a ser voluntário?

Entrevistado – O que me motivou a ser voluntário é o frequentar a casa, ganhar amizades, começou-se a ficar os amigos lá dentro, a gente começámos a conviver sempre e lá ficamos sempre a conviver até hoje.

Entrevistadora – Muito bem. Mas dentro do voluntariado – não é? – há vários movimentos?

Entrevistado – Dentro do voluntariado. Perfeitamente.

Entrevistadora – O que é que o motivou a ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – Ora bem, motivou-me a ser bombeiro voluntário derivado ao que acabei de dizer à senhora doutora: queria que o meu pai saísse, frequentei a casa, comecei a gostar e também fiquei.

Entrevistadora – Mas... portanto, explique-me melhor. Queria que o pai saísse?

Entrevistado – Perfeitamente.

Entrevistadora – E porquê?

Entrevistado – Porque o meu pai tinha assim um bocadinho de bronquite – não é? – e quando ia a um incêndio vinha sempre com um bocado de cansaço. E eu, pronto, por fim: “Ai vou para a sua vez.” Julgava que era assim que se podia fazer, comecei a parar lá, a parar, comecei a fazer uns servicinhos de ambulância e tal, a ganhar o vizinho e começava a ir para um lado e para o outro e, por fim, fiquei.

Entrevistadora – Ok. Portanto, queria substituir o seu pai e acabaram por ficar os dois?

Entrevistado – Acabei por trabalhar vinte anos com o meu pai.

Entrevistadora – Exatamente (*risos*). Ainda esteve vinte anos ao serviço juntamente...

Entrevistado – Com o meu pai.

Entrevistadora – ... com o pai. Muito bem.

Entrevistado – Aonde a minha mãe ainda mais assustada ficava.

Entrevistadora – Pois, porque em vez de ser um, passavam a ser dois.

Entrevistado – Nós não falhávamos um incêndio, morávamos ali pertinho, mal a sirene tocava...

Entrevistadora – Iam logo os dois.

Entrevistado – Era assim conforme, mesmo à noite, até íamos em pijama. E conforme chegávamos ao quartel era só vestirmos um casaquito e passávamos os dois para o incêndio. A mãe como é que havia de ficar, não é?

Entrevistadora – Claro, sem dúvida. Já tinha tido experiências anteriores de voluntariado? Ou os bombeiros foi a primeira experiência?

Entrevistado – Os bombeiros foi a primeira experiência.

Entrevistadora – Muito bem. E o que é que significa para si ser voluntário?

Entrevistado – Voluntário significa que sei que as pessoas estão em casa descansadas, estão a contar com os bombeiros para as socorrerem, se não tinham que estar alerta uns com os outros. E sinto-me orgulhoso que sei que estou a fazer bem, para bem da

humanidade e para bem do país, que infelizmente o país não tem piedade nenhuma pelos bombeiros voluntários.

Entrevistadora – Portanto, de alguma forma não sente reconhecimento, é isso?

Entrevistado – Não temos nenhum reconhecimento.

Entrevistadora – Nem interior, nem exterior?

Entrevistado – Interior é darmos o nosso corpo; exterior é... hoje em dia um bombeiro não é agradecido.

Entrevistadora – Portanto, não sente agradecimento por parte...

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – ... da população?

Entrevistado – Também não quero agradecimento. Unicamente sinto o que via nos princípios, a colaboração do pessoal e o que vejo hoje, não temos...

Entrevistadora – E o que é que vê mais hoje?

Entrevistado – É simples; porque hoje, toda a gente diz assim: “Ah, o governo paga. O governo é que tem que pagar.” E o governo infelizmente, senhora doutora, sabe como ele está como eu, o governo tomara ele parar com estas coisinhas todas.

Entrevistadora – Exato. E para si, ser bombeiro voluntário tem um significado diferente, ou não?

Entrevistado – Ai muito.

Entrevistadora – Então?

Entrevistado – É muito importante ser bombeiro voluntário.

Entrevistadora – Então, o que é que significa para si ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – Sinto-me orgulhoso, contente. Ainda há coisa de um ano, um ano e pouco recebi a medalha, o crachá de trinta e cinco anos. Aquilo, quem olhar para aquilo não vale nada, mas no meu peito vieram-me as lágrimas, eu recebi aquela medalha, que o meu pai também já tinha recebido. Eu lutei para chegar aos anos que o meu pai também chegou, para receber aquele crachá. E recebi aquele crachá, além das outras – não é? – e com esse crachá foi o último que recebi nos voluntários, não temos mais coisas de honra, não é? E por isso, sinto-me muito contente em cumprir a palavra e em servir a população.

Entrevistadora – Muito bem. Esse crachá, para além do símbolo, representa mais o quê?



Entrevistado – É um símbolo a nível nacional – não é? – que ele vem do serviço nacional dos bombeiros, e representa a última condecoração nos bombeiros a nível nacional.

Entrevistadora – Portanto, é como se fosse o topo, é isso?

Entrevistado – É. São os trinta e cinco anos. De bombeiro é o topo.

Entrevistadora – Mas há limite de... ou seja, de prática voluntária nos bombeiros?

Entrevistado – Há limite. Tem que se começar com xis idade e acabar quando eu não puder.

Entrevistadora – Pronto. Por isso... ou seja, por isso é que eu estou a perguntar: não há limite de idade?

Entrevistado – Não temos limite. Não há limite não, senhora doutora.

Entrevistadora – Ok. O que é que o liga à corporação dos bombeiros?

Entrevistado – Muito. Porque tenho cá os meus amigos; não quero que me chamem, eu próprio nos meus tempos livres estou presente aqui no quartel (como a senhora doutora acabou de chegar e até nem nos conhecíamos, não é?)

Entrevistadora – Exacto.

Entrevistado – A senhora doutora chegou e eu até olhei para a senhora doutora, mas não sabia quem era a senhora, não é?

Entrevistadora – Claro (*risos*).

Entrevistado – Fiquei agora a conhecer. E por isso, ligamo-nos, criamos amizades, a juventude vem para aqui, nós ensinamos o melhor que pudermos e começamos a levá-los ali e acolá para eles ganharem amizade e seguir os nossos passos.

Entrevistadora – Hoje em dia, sente que também tem esse dever de ensinar ou transmitir aos mais novos o que é ser bombeiro?

Entrevistado – Perfeitamente. Sou obrigado a fazer isso.

Entrevistadora – É obrigado?

Entrevistado – Obrigado a fazer isso. Dentro destas portas tenho que transmitir o melhor que sei para socorrer a população.

Entrevistadora – Mas quando diz “é obrigado”, ou seja, é um dever que a corporação lhe dá, ou é, digamos, é por si que faz isso?

Entrevistado – É por mim próprio.

Entrevistadora – Ah, porque gosta, não é?

Entrevistado – Essa juventude, quando estou com o piquete noturno e sou eu o chefe, muitas vezes, eu junto-os a todos, começo a contar as minhas historinhas de trinta anos e ficam, abrem a boca e dizem assim: “Ah, isto agora não é nada!” “Pois não. Nós, naquela altura, conforme saíamos de casa, era conforme íamos. Hoje não, hoje felizmente temos o material todo para atacarmos, seja lá o incêndio, o acidente, o que for necessário.

Entrevistadora – Exatamente. Portanto, as condições também mudaram, evoluíram?

Entrevistado – Foi, evoluíram, perfeitamente. Evoluiu tudo. A gente, hoje em dia, já temos aí equipamento, até ao momento de hoje, do que existe, do melhor.

Entrevistadora – Muito bem. Quando entrou para a corporação, há bocado falou, portanto, na escola, não é? Mas passou por algum processo de seleção?

Entrevistado – Não. Tivemos uma formação em materiais, conhecimento do material e depois tivemos, a seguir, depois de já sabermos movimentar tudo, saber trabalhar com o material, com todo o material que existe nos carros e depois tirámos o curso de socorrismo. Hoje há mais formações.

Entrevistadora – Certo.

Entrevistado – Mas, naquela altura, em setenta e dois, era assim.

Entrevistadora – Portanto, ou seja, quem entrava para os bombeiros era quem passava, ou seja, quem ficava apto nessas formações?

Entrevistado – Ora, perfeitamente.

Entrevistadora – Uma pessoa que reprovava não entrava, era isso?

Entrevistado – Não entrava. Iria fazer outra escola, se entendesse; se não, pronto, iria à vidinha dele.

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – Não podia ser bombeiro.

Entrevistadora – Quando entrou para a corporação, portanto, houve um compromisso estabelecido – não é? – entre a corporação e o bombeiro e o bombeiro e a corporação. Qual é que foi o compromisso que sente que a corporação estabeleceu consigo?

Entrevistado – Compromisso! Eu é que me comprometi com a corporação, não a corporação comigo. Era eu o que poder dar, dar à corporação porque a corporação tinha a dar a cinquenta e tal mil habitantes. Por isso...

Entrevistadora – Portanto, sente que o compromisso da corporação é com a população, é isso?

Entrevistado – Perfeitamente.

Entrevistadora – Ok. Que deveres considera que a corporação tem para consigo?

Entrevistado – A corporação não tem deveres nenhuns, porque infelizmente o dinheiro é pouco, não pode ter deveres nenhuns comigo, não estou a pedir salário, nem estou a pedir nada porque se não também não estava aqui voluntário, não é?

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – A corporação unicamente pede-nos para a gente dar o maior apoio à casa, que é para sermos mais bem servidos.

Entrevistadora – Ok. Muito bem. Ao longo do tempo e já vai um tempo longo – não é?- que tipo de expectativas é que foi desenvolvendo? Ou seja, quando entrou possivelmente vinha com uma expectativa que até era de ocupar o lugar do pai, não é? E depois, que tipo de expectativas é que foi desenvolvendo e o que é que foi mudando?

Entrevistado – Foi mudando em eu ter mais vício.

Entrevistadora – Vício?

Entrevistado – Pela parte que toca em estar na casa. E comecei a frequentar escolas e a fazer exames –não é? – vários exames e depois, de vez em quando, fazíamos novamente o curso de socorrismo, que era para actualizar.

Entrevistadora – Muito bem.

Entrevistado – E, pronto, e outras formações que tivemos.

Entrevistadora – Portanto, sente então que isto é um vício?

Entrevistado – Perfeitamente.

Entrevistadora – É? Muito bem.

Entrevistado – Nem todos.

Entrevistadora – Nem todos consideram, então?

Entrevistado – Não. Porque há muitos que vêm com o vício mas é de ganhar dinheiro.

Entrevistadora – Ah!

Entrevistado – De hoje para amanhã, querer meter-se aqui dentro como funcionário.

Entrevistadora – Ou seja, deixar de ser voluntário, passar a profissional, é isso?

Entrevistado – Perfeitamente, é isso. Há muito interesse.

Entrevistadora – E sente que isso é mais notório...

Entrevistado – Hoje.

Entrevistadora – ...nos mais jovens ou nos, portanto, nos mais velhos, vá?

Entrevistado – Na juventude.

Entrevistadora – Na juventude?

Entrevistado – Infelizmente. Infelizmente estão desempregados e depois alguns encostam-se aqui, vão fazendo a escolinha. Por fim, até vão gostando, não é?

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – Depois vão convivendo connosco e vão gostando; mas têm sempre aquele interesse não do servir, ser servido, que isso fica feio.

Entrevistadora – E isso nota que há diferenças depois no desempenho? Ou seja, de quem está aqui com o espírito mesmo voluntário e de quem está com o espírito de querer, digamos, mais tarde, também...?

Entrevistado – Esperar por mais alguma coisa?

Entrevistadora – Exatamente. Ter outro tipo de recompensa.

Entrevistado – Sim. Porquê? Porque nós sabemos perfeitamente que estamos aqui para servir, não para ser servidos, e os outros vêm para ser servidos. Isso fica-nos, a gente fica assim um bocado desanimado, diz assim: “Não, vai aquele, que aquele é que está a ganhar dinheiro.”

Entrevistadora – Exato. Na sua qualidade, às vezes, como chefe de equipa, se tiver, digamos, à sua frente, portanto, um bombeiro que nota que é um bombeiro mesmo pelo vício – não é? – pelo vício de ser voluntário e tem outro que está aqui mais com outros interesses, como é que é a sua postura perante os dois bombeiros?

Entrevistado – São todos iguais. Tenho que os pôr todos iguais. Por exemplo, durante a noite há dois, três, quatro serviços e todos...alguns trabalham, outros não trabalham coitados – não é? – infelizmente, mas temos que ir à vez: sai uma viatura, só se for para um incêndio ou para um acidente grave, aí é que vamos todos.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado – Estamos seis, mais ou menos, num piquete e aí, pronto... de resto, não. Tenho que pô-los todos por igual. Se: “Vais? Não queres ir...” Pronto, aí participo ao comando.

Entrevistadora – Ah, se algum recusar tem que participar?

Entrevistado – Tenho que participar ao comando, perfeitamente.

Entrevistadora – Essa recusa significa o quê, um incumprimento?

Entrevistado – Exato. Há sempre um castigo ou por escrito ou assim. É sempre chato.

Não é comigo que acontecerá isso talvez, agora muito mais.

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – Nunca aconteceu.

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – Mas é sempre chato, isso que acontece.

Entrevistadora – Durante o seu período de escola, possivelmente foram feitas algumas promessas pela corporação ou até para, portanto, para cativar. Sente que tudo aquilo que foi dito na altura tem sido cumprido?

Entrevistado – Muito mais.

Entrevistadora – Muito mais? Então?

Entrevistado – Muito mais, porque, como acabei de dizer há bocado à senhora doutora, no meu tempo livre estou sempre aqui. Trabalho seis horas, para já, não é? E o resto, já morava à beira do velho, morava à beira do quartel velho.

Entrevistadora – Do velho... Sim, exatamente.

Entrevistado – Ainda era solteiro. Casei, comprei o meu apartamento aqui atrás do Confort Inn, derivado a morar aqui perto.

Entrevistadora – Ah! Ou seja, a escolha do local para viver já foi em função os bombeiros?

Entrevistado – Para sermos os primeiros sempre a chegar.

Entrevistadora – Muito bem. Então, isso é mesmo um vício (*risos*).

Entrevistado – Perfeitamente, soutora.

Entrevistadora – Muito bem. E agora, portanto, enquanto bombeiro voluntário que deveres é que considera que tem para com a corporação?

Entrevistado – É cumprir as ordens de serviço...

Entrevistadora – Cumprir ordens de serviço.

Entrevistado – ...primeiro ponto que devemos cumprir, só se não pudermos, não é? Podemos estar a trabalhar!? Trabalho aos fins-de-semana e tudo. Isso aí não posso, não é? Desde que esteja a trabalhar, pronto.

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – Se arranjar um colega que me faça o serviço, melhor, se não arranjar, justifico.

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – Justifico aquela falta e...*hum hum*. Desculpe, qual foi a outra pergunta?

Entrevistadora – Portanto, deveres. Que deveres é que considera... portanto, disse-me cumprir com as ordens, não é?

Entrevistado – Ordens de serviço e continuar a fazer o mesmo, frequentar a casa o máximo que pudermos, porque nunca sabemos quando há qualquer problema.

Entrevistadora – Muito bem.

Entrevistado – Há um sinal, que a gente está em casa, por acaso como estou perto toca a sirene, ou ligam-me, sabem que eu estou por casa, e a gente vem o mais rápido possível a esta casa.

Entrevistadora – Exatamente. Até que ponto é que sente que tem cumprido com os seus deveres?

Entrevistado – Cem percento.

Entrevistadora – Cem percento. Muito bem. Perante o compromisso estabelecido, sente que tem que dar algo em troca à corporação?

Entrevistado – Não. Eu unicamente não tenho nada a dar em troca. Eu dou é à população.

Entrevistadora – Ok. Portanto, o sentimento de servir é sempre à população?

Entrevistado – É servir a população. A casa pode precisar, mas não sou eu que vou pintar as paredes, não sou eu que vou fazer outra coisa.

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – Eu sirvo é a população.

Entrevistadora – Muito bem. O facto de já conhecer aqui algumas pessoas quando veio para cá, nomeadamente tinha o seu pai, não é?

Entrevistado – Já não é agora.

Entrevistadora – Agora já não, não é?

Entrevistado – Já foram todos, coitados!

Entrevistadora – Mas na altura, quando entrou, quando entrou, uma vez que conhecia algumas pessoas, nomeadamente até tinha o pai, acha que de alguma forma, o facto

de conhecer essas pessoas mudou em alguma coisa a atitude ou o comportamento que a corporação tinha para consigo ou era independente?

Entrevistado – Muito. Mudou muito.

Entrevistadora – Mudou muito, então.

Entrevistado – Porque nós, mal ouvíamos o telefone estávamos logo encostados às ambulâncias ou aos carros, vínhamos logo para a beira do parque, assim com aquela coisinha de ir no carro. Hoje não. Hoje é preciso algumas pessoas pedir “faz favor”...

Entrevistadora – Para virem.

Entrevistado – ... para virem, “ai agora não posso.” A gente sai, vem e eles continuam aqui no quartel. São as tais pessoas que eu penso que estão interessadas em poleiro.

Entrevistadora – Exatamente. Não, mas... Isso, sim, também é válido. Agora, aquilo que eu queria saber era: recordando quando tinha os dezoito anos – não é? – que estava a iniciar, o facto, por exemplo, de ter cá o pai como bombeiro, alguma vez a atitude que a corporação teve para consigo foi diferente de outras pessoas que não tinham aqui ninguém conhecido? Ou eram todos tratados por igual?

Entrevistado – Era uma família.

Entrevistadora – Uma família?

Entrevistado – Era uma família.

Entrevistadora – Portanto, todos tratados por igual, era isso?

Entrevistado – Era uma família. Unicamente, tínhamos que respeitar os mais graduados.

Entrevistadora – Graduados. Exatamente. Mas isso, hoje em dia, também acontece.

Entrevistado – Nem tanto.

Entrevistadora – Nem tanto?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Então?

Entrevistado – Como eu acabei de dizer agora, a gente manda as pessoas fazer um serviço: “Ai não, vou ter que sair, não posso.” A gente vai fazer o serviço e vem e ainda estão cá dentro. Naquela altura, não. Naquela altura, como acabei de dizer à senhora doutora...

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – ... o telefone tocava, já sabíamos o que é que era.

Entrevistadora – Já estavam...

Entrevistado – Já estávamos à beira dos carros a ver se não vinha mais ninguém, mas vinham os mais velhos. A gente já estava sentada dentro do carro e os mais velhos só faziam um gesto com a mão e nós caladinhos saíamos para fora e os mais velhos é que iam na viatura.

Entrevistadora – Claro. Em termos de gestão, ou seja, quem gere é o comando, não é?

Entrevistado – *Hum, hum.*

Entrevistadora – Em termos de gestão, acha que era mais fácil gerir há uns anos atrás ou gerir, portanto, os voluntários todos agora?

Entrevistado – Não. Há uns anos atrás. Como em todo o lado.

Entrevistadora – Mas e porquê, já agora?

Entrevistado – Porque nós sabemos perfeitamente que a liberdade foi muito bonita e gosto imenso da liberdade, mas deu-se coisa a mais, deu-se liberdade a mais a toda a juventude, não é? Deu-se liberdade a mais e eles, hoje em dia, não têm respeito como nós tínhamos.

Entrevistadora – Portanto, acima de tudo o respeito acha que mudou bastante?

Entrevistado – Mudou muito.

Entrevistadora – O respeito mesmo até por ordens de serviço?

Entrevistado – Por ordens, mesmo do comando, mesmo essa juventude, nós, os postos médios (eu estou mais ou menos a meio, como bombeiro de primeira) mudou muito. Essa juventude... nem todos, não é? Haverá uns vinte percento...

Entrevistadora – Sim, claro.

Entrevistado – ... que são mais coisadinhos. Os outros não. Há rapazes... Eu não tenho razão de queixa, sou um rapaz calmo e é por isso que nunca me chateio aqui com ninguém. Na altura, chateia-me, mas depois eu faço: chamo-os ao lado, converso com eles e tal, explico-lhes as coisas, eles pedem desculpa ou dizem: “está bem.” E eu aceito logo tudo, porque aqui andamos todos pela mesma causa.

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – É sempre servir e não ser servidos.

Entrevistadora – Muito bem. Já tinha tido experiências em funções idênticas àquelas que praticava e que pratica aqui nos bombeiros anteriormente ou...?



Entrevistado – Não, não. Eu automaticamente comecei com os meus dezassete, dezoito anos, jovem e fui sempre bombeiro.

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – Foi sempre a minha missão ser bombeiro. Não digo que na tropa, segui alguma parte de enfermagem, que já trouxe mais umas luzes a socorrer.

Entrevistadora – Pelo menos para a parte de socorrismo, exatamente.

Entrevistado – E convivíamos muito no hospital, que o nosso quartel antigo era mesmo à beira do hospital. E eles precisavam de alguma coisa: “Venham aqui botar uma mão!”. Lá íamos nós próprios, é que íamos ajudar...

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – ... nos anos setenta é que íamos ajudar os enfermeiros. Não havia empregados...

Entrevistadora – O seu, o seu período de tropa de alguma forma pode ter ajudado também às funções...

Entrevistado – Muito, muito.

Entrevistadora – ... que depois teve que...

Entrevistado – E os bombeiros também me ajudaram a mim muito. Quando fui para a tropa já sabia marchar...

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – ... já sabia bater a continência ao senhor fulano e os próprios, meus comandantes do pelotão: “Ó Fafe, tu este fim de semana vais ficar cá!”; Ainda me castigavam por cima. “Porquê, comandante?” “Vais ficar a olhar pelo pelotão.” E eu, pronto, muito bem. Lá ficava eu a olhar pelos colegas, mas depois davam-me dois domingos ou três seguidos.

Entrevistadora – Exatamente. Depois tinha a recompensa, não é?

Entrevistado – Tinha, lá nisso tinha.

Entrevistadora – Muito bem. Ao longo da sua prática voluntária, já passou por alguma situação em que de alguma forma tivesse sentido que a corporação não cumpriu com os deveres que tinha para consigo? Portanto, alguma vez a corporação falhou consigo?

Entrevistado – Está a falar só Fafe?

Entrevistadora – Estou a falar desta corporação

Entrevistado – Só Fafe.

Entrevistadora – Sim, sim.

Entrevistado – Se formos a falar a nível nacional dos bombeiros...

Entrevistadora – Mas se quiser falar... então, ou seja, a corporação Fafe não falhou, é isso?

Entrevistado – Não falhou.

Entrevistadora – E então o sistema nacional de bombeiros?

Entrevistado – O sistema nacional de bombeiros cedeu ao governo. Porquê? Nós tínhamos mais regalias: temos nos hospitais, tínhamos nas consultas gratuitas, cortaram-nos isso. Mas nós continuámos a dar o corpo. Fico contente na mesma. Luto na mesma para dar o corpo, num incêndio, socorrer, tudo o que for necessário. Por isso, só estamos a perder regalias.

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – Eu quando me formei bombeiro não tinha regalia nenhuma. Não fui para os bombeiros para ter regalias.

Entrevistadora – Mas isso foram sendo direitos adquiridos.

Entrevistado – Nos anos oitenta é que o serviço nacional lutou, conseguiu, tínhamos as consultas, os exames e tudo gratuito. Hoje não. Infelizmente perdemos isso à coisa de dois anos, que fica feio, fica feio para a nossa nação, porque se nós um dia dissessemos assim: “Vamos parar.” – não é? – conforme vão parar agora os professores, nós também dizíamos assim: “Nós também parámos”. E o governo, o que é que iam fazer. Vinham eles para aqui? Fica longe Lisboa. É por isso que não posso falar muito sobre Lisboa.

Entrevistadora – Exatamente (*risos*). Na altura, quando... pronto, há dois anos atrás então, vamos falar desse tempo. Quando, portanto, saiu essa legislação, no fundo foi uma legislação...

Entrevistado – Exactamente.

Entrevistadora – ... qual foi a sua reacção?

Entrevistado – Muito chato. Muito chato. Virei-me ao comando. Fui dos primeiros a saber, talvez, pelo diário da república, via os ofícios. Eu próprio virei-me ao comando e disse: “Vocês têm que ir para lá e lutar por nós. “ Não era eu que ia a Lisboa ou a Braga lutar pelos interesses do bombeiro. Tinha que ser o comando, que

é o nosso maioral. Eles dizem que lutam, que vão para lá lutar, que vão mais reunir e que vão reunir tal, tal e tal e até ver não voltaram. Deram-nos, sim senhor, o cartão de utente, no centro de saúde, o nosso médico temos as consultas gratuitas. Já tínhamos isso, não é?

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – Mas continuamos a tê-las lá.

Entrevistadora – Exatamente. De alguma forma, quando, nessa altura, estava nitidamente desiludido também - não era? - de alguma forma sente que isso influenciou aqui o seu desempenho?

Entrevistado – A mim não, mas a muita malta sim. Uns já saíram por causa disso. Por causa disso, enfim, teriam também os seus problemas, mas pronto, viram que não valia a pena andar a defender os interesses dos outros e saíram. Mas não, eu para já ainda luto na mesma – não é? – já não é tanto – não é? – também não é de admirar, mas continuarei a lutar até mais um ano, dois anicos. Mas que com isto ficou muita malta desanimada, ficou.

Entrevistadora – E levou mesmo à saída...

Entrevistado – Isto é quase como a senhora doutora: tem as suas regalias e tirá-las, que talvez já foram tiradas em algum lado. Não sei, mas também haviam de ser; ter as suas regalias e lhas tirar, não ia ficar contente.

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – Não vai bater palmas.

Entrevistadora – Mas levou à saída então de alguns elementos, é isso?

Entrevistado – Sim. E vimos as nossas escolas. As nossas escolas são mais pequenas, as escolas de formação. Eu às vezes ainda trago alguns rapazes amigos, conhecidos e filhos dos meus amigos, vêm e alguns ainda vão ficando, outros vêm aqui e pronto desanimam.

Entrevistadora – Quando refere escolas mais pequenas, ou seja, menos candidatos, menos candidatos a bombeiros, é isso?

Entrevistado – Perfeitamente. Há muitos menos candidatos a bombeiros.

Entrevistadora – Consegue, por exemplo, fazer uma comparação, por exemplo há dez anos atrás, cada escola tinha mais ou menos quantos bombeiros?

Entrevistado – Vinte e tal.

Entrevistadora – E atualmente?

Entrevistado – Hoje é capaz de ter dez, não sei dizer o número.

Entrevistadora – Ok. Portanto, cerca de metade, não é?

Entrevistado – É, é metade.

Entrevistadora – E agora ao contrário. Alguma vez acha que enquanto bombeiro falhou nas suas obrigações para com a corporação?

Entrevistado – Sim. Temos sempre alguns erros próprios, porque nós somos voluntários, não é? Também temos a nossa vida particular e temos família e também não podemos sempre servir a corporação. Também temos em primeiro lugar a família.

Entrevistadora – E, portanto... ou seja, a falha que sente que possa ter ocorrido é porque, pronto, em determinadas alturas não conseguiu vir socorrer porque tinha, digamos, a família.

Entrevistado – Não, para socorrer largo a família.

Entrevistadora – Ah! (*risos*)

Entrevistado – Para socorrer largo a família. Agora ordens de serviços para irmos para o futebol, dar assistência aos jogos, ordens de serviço para o ciclismo, isto, aquilo, coisas que já estão...

Entrevistadora – Previamente agendadas, digamos.

Entrevistado – ...previamente, pronto.

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – Agora se tocar a sirene...

Entrevistadora – Que são urgências, não é? Emergências, digamos.

Entrevistado – Senhora doutora, conhece Fafe?

Entrevistadora – Sim.

Entrevistado – Em cima da Arcada.

Entrevistadora – Sim.

Entrevistado – Ainda eu namorava...

Entrevistadora – Sim.

Entrevistado – ... deixava a namorada em cima da Arcada, ouvia a sirene tocar, deixava a namorada, eu e vários colegas meus, deixávamos as namoradas, vínhamos para o incêndio, elas juntavam-se lá todas, começavam a conviver umas com as outras,

ainda hoje são amigas algumas, não é? Conviviam ali todas e esperavam ali até que nós viéssemos do incêndio.

Entrevistadora – Muito bem.

Entrevistado – E tínhamos que ir a casa mudar de roupa, que a minha roupa já vinha toda estragada, e era roupa de domingo, só andávamos com ela aos domingos...

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – ... que à semana não era como hoje. Hoje anda-se à semana e ao domingo.

Entrevistadora – E ao domingo. Exatamente. Era mesmo outro tempo, não era?

Entrevistado – Perfeitamente.

Entrevistadora – Já alguma vez foi avaliado no seu desempenho? Aqui, por exemplo, aqui nos bombeiros enquanto voluntário, já alguma vez foi avaliado?

Entrevistado – Muito.

Entrevistadora – Muito? E o que é que pensa, ou seja, como é que encara esse processo de avaliação?

Entrevistado – Encara-se sempre. Fui avaliado cá, em Braga e a nível nacional.

Entrevistadora – Portanto, é avaliado por vários organismos, digamos, é isso?

Entrevistado – Perfeitamente.

Entrevistadora – Porque tinha uma missão que ia para Guimarães, o serviço de saúde, levar um parto e houve uma viatura à nossa frente que... não sei se sabia onde era a passagem de nível de Guimarães? Agora é pista. E, pronto, ele passou, o carro bateu nas barras e ficou mesmo em cima da linha. Eu automaticamente, sangue frio, ia como maqueiro e disse ao motorista: “Veja se tira o pessoal fora da viatura”. Eu andei a correr para o lado de onde vinha a automotora, vinha de Fafe, andei a correr, andei cem a duzentos metros, cento e tal metros, duzentos e consegui... O senhor vê-me de bata branca, de maca na mão e eu à beira dele, depois saltei para um silvado e ele: “tire, tire, tire, tire, tire!”, parou, talvez daquele muro para o carro

Entrevistadora – Mas conseguiu, digamos?

Entrevistado – Sim. Aí senti-me um herói.

Entrevistadora – Sentiu-se bem, não é?

Entrevistado – Hoje estou a gabar-me a mim próprio, senti-me um herói.

Entrevistadora – Claro, sem dúvida, sem dúvida.

Entrevistado – E fui condecorado lá nisso.

Entrevistadora – Muito bem.

Entrevistado – A nível de jornais e tudo. Senti-me muito feliz, quando recebi essa condecoração. Quando fiz o trabalho... era um trabalho normal que eu fiz, como bombeiro...

Entrevistadora – Claro.

Entrevistado – ... mas quando eu recebi essas condecorações e o agradecimento familiar, que eram cinco crianças, que eu depois vi-as, que eram cá de Fafe, foram a casa e tudo agradecer o que eu fiz por eles.

Entrevistadora – Exatamente. E diga-me... pronto, esse foi um episódio até, pronto, feliz, não é? e que acabou também num reconhecimento público até, não é? Porque ao ser noticiado também teve algum mediatismo. Mas, habitualmente os bombeiros costumam ser avaliados no seu desempenho?

Entrevistado – Sim, sim. Nós somos avaliados no nosso desempenho.

Entrevistadora – Pronto. E nesse desempenho, portanto, que me está a referir, estava à espera de ser avaliado enquanto bombeiro voluntário?

Entrevistado – Não, não estava à espera de nada. Unicamente depois é que alguém se apercebeu o que se passou, transmitiu ao...

Entrevistadora – Sim. Mas está a falar dessa situação concreta, não é? Eu estou a perguntar, ou seja...

Entrevistado – Agora, no momento de agora?

Entrevistadora – Sim. Todos os anos é avaliado ou não?

Entrevistado – Somos avaliados.

Entrevistadora – Todos os anos. E concorda ou não concorda com essa avaliação?

Entrevistado – Depois eu vejo a avaliação que me dá o meu graduado...

Entrevistadora – Portanto, os resultados?

Entrevistado – ... o chefe a seguir a mim.

Entrevistadora – Está a falar dos resultados, é isso?

Entrevistado – Pronto, com os erros que eu tive, faltei... porque também, é como eu disse há bocado, não podemos estar cá sempre, não é? E, pronto, algumas falhas, que é não estar nas reuniões, não estar nas formaturas e ele vê. Porque, a senhora doutora sabe que ao fim de semana à noite esta casa tem sempre seis a sete bombeiros aqui a

assegurar, voluntários. E é isso que a gente não pode estar sempre. Eu, por exemplo, trabalho ao domingo e justifico, mas de qualquer das maneiras é uma falta.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistado – E depois a avaliação baixa, não é?

Entrevistadora – Também é de acordo, digamos, com essas prestações, é isso? A avaliação é de acordo com...

Entrevistado – Eu concordo, porque...assini-a sempre e não tem problemas nenhuns. Mas, um bombeiro não precisa de ser avaliado, desde que goste da casa e veja. Não serve, vai embora, porque os portões por onde entraram, saem, são grandes. Mas não, eles agora viram-se às avaliações. O importante era mais é dar as formações e pôr as pessoas a trabalhar como deve ser.

Entrevistadora – E na sua óptica – não é? – como é que... portanto, disse: “um bombeiro não era preciso ser avaliado.”, ou serve ou não serve. Como é que, por exemplo, distingue o bombeiro que serve e o bombeiro que não serve?

Entrevistado – Ora, aí está um ponto um bocadinho chato. Eu para estar a dizer isso porque avalio, avalio cinco e digo-lhes, explico a eles porque é que lhes dei aquela pontuação. E, pronto, felizmente eles todos até têm assinado todos, concordam comigo.

Entrevistadora – Também costuma ser avaliador, é isso?

Entrevistado – E também sou avaliador. Também sou avaliado.

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – E depois, pronto, eles concordam. Digo-lhe, tenho lá o relatório das faltas que teve, disto, daqueloutro e só coube-lhe dar três – não é? – porque é de três a cinco...

Entrevistadora – A avaliação é de zero a cinco?

Entrevistado – De zero a cinco. Pronto, a minha média costumo dar-lhe sempre três. Não dou muito bom, que é o tal cinco, porque há sempre uns erros e a gente não vai dar um muito bom.

Entrevistadora – Claro. Exatamente. O que é que o leva a querer continuar a ser bombeiro voluntário?

Entrevistado – Para continuar a ajudar, a ver se isto melhora. Mas não vejo a melhorar.

Entrevistadora – Ok. E que tipo de recompensas é que tem?

Entrevistado – É apanhar molhadelas, chegar a casa, à esposa com a roupa toda suja, ir logo roupa para ela lavar, que eu não a deixo ficar cá, levo-a sempre para casa para lavar e a esposa sempre a chatear; às vezes até diz assim: “Olha, leva o guarda-vestidos.”

Entrevistadora – Mas não tem apoio da sua família para ser bombeiro?

Entrevistado – Ai não.

Entrevistadora – Então, é bombeiro...

Entrevistado – Tinha do meu pai.

Entrevistadora – Tinha do pai, era a única pessoa que o apoiava.

Entrevistado – Agora, pela minha mãe e pela minha esposa não, nem pensar.

Entrevistadora – Não.

Entrevistado – Ui. Já viu abandonar a casa e ficar aqui uma noite, deixá-la sozinha em casa?

Entrevistadora – E alguma vez ponderou em abandonar a corporação e deixar de ser bombeiro?

Entrevistado – Houve uma altura que sim, quando houve aí uma mudança muito fraca, até meti três meses de dispensa. Não era bem abandonar, que eu gostava disto. Não gostei daquela posição naquela altura, daquele comando e por isso meti três meses de licença. Fiquei três meses de licença e depois vi que a coisa não ia assim tão, voltei novamente ao quadro ativo.

Entrevistadora – Será que pode explicar um bocadinho melhor a situação ou não? Portanto, o que é que o levou a pedir três meses de licença?

Entrevistado – Porque o comando não estava a trabalhar conforme eu pensava que iam mandar e não estavam a trabalhar como devia de ser, na minha posição de ver, não é? Não fui só eu que meti, metemos mais pessoas destes mais velhos, daquela altura, não é? Isto já vai talvez há dez anos ou mais. E vimos que eles não estavam a comandar como devia de ser e foi por isso que meti a dispensa.

Entrevistadora – Foi uma forma também de reivindicar?

Entrevistado – Hum, hum. Muito bem.

Entrevistadora – É isso. Considera que o ambiente da corporação é amigável e de apoio?

Entrevistado – Sim. Nós temos muita amizade uns com os outros.



Entrevistadora – Sim?

Entrevistado – Sim.

Entrevistadora – E conflitos também há?

Entrevistado – Muitos também.

Entrevistadora – Muitos?

Entrevistado – Também há. A tal brasa, que puxa uns para um lado e outros puxa para outro. Os tais interesses.

Entrevistadora – E como é que habitualmente são resolvidos?

Entrevistado – São resolvidos, olhe, com o comando. O próprio comando se for grave, a gente pega na batata quente passa ao comando e o comando depois fica com ela; se o caso for para resolver pessoalmente, resolve-se também.

Entrevistadora – Ok. Muito bem. Há reconhecimento pelo bom trabalho?

Entrevistado – Sim. Há condecorações.

Entrevistadora – Há bocado falou de uma, não foi?

Entrevistado – Perfeitamente.

Entrevistadora – Foi o exemplo daquela situação em que...

Entrevistado – Sim. Essa foi mais forte.

Entrevistadora – Foi num salvamento, exatamente.

Entrevistado – Foi a condecoração de Fafe, de Braga e do serviço nacional de bombeiros.

Entrevistadora – No fundo teve, quando refere essas três entidades portanto, teve um reconhecimento da parte das três ou as três uniram-se para fazer um reconhecimento?

Entrevistado – Não. Cada um deu a sua medalha.

Entrevistadora – Cada uma deu a sua medalha. Muito bem. Sente que a sua opinião aqui dentro é ouvida?

Entrevistado – Sim, sinto. Muito, muito. Com esta juventude do comando, que são jovens, não é? O primeiro comandante já trabalhou comigo, também como bombeiro e por isso dão-me muita atenção.

Entrevistadora – Muito bem. E o seu trabalho, o seu trabalho aqui dentro enquanto bombeiro tem influência na corporação?

Entrevistado – Tem sempre. Tem sempre. Desde que esteja em serviço e que passe por aqui e apareça um serviço, não está cá ninguém, avanço logo. Além de já ter sessenta

e dois anos, não é? Talvez vá ouvir os mais novos (não sei a frase que os mais novos terão na ideia), mas tem sempre. A gente desde que venha aqui é sempre bom, porque tanto não há nada, como, de um momento para o outro, saem dois ou três carros, ou um incêndio, isto, aquilo e é escusado ligar as sirenes, estamos cá no quartel. É sempre o mais rápido possível.

Entrevistadora – Claro. Considera justo o tratamento dado pela corporação em relação a bombeiros voluntários e a bombeiros profissionais?

Entrevistado – Desculpe, pode repetir?

Entrevistadora – É se é justo, ou seja, se é justo o tratamento que a corporação tem perante os bombeiros voluntários e os bombeiros profissionais, na sua opinião, como é óbvio.

Entrevistado – Cá dentro.

Entrevistadora – É justo, então? É um tratamento igual?

Entrevistado – O tratamento é igual porque é, o dos profissionais é muito melhor. Porque esses estão aqui as horinhas deles e, pronto, levam o seu dinheiro. E nós estamos às vezes tantas horas como eles, ou mais ou menos e vou para casa sem nenhum tostão.

Entrevistadora – Pronto. E por isso pergunto: considera isso justo ou não?

Entrevistado – Isso é justo!

Entrevistadora – Considera justo?

Entrevistado – Eles são obrigados a cumprir horário, eu estou aqui o tempo que me apetecer.

Entrevistadora – Muito bem. Têm na corporação algum tipo de lema?

Entrevistado – *Vida por vida.*

Entrevistadora – E identifica-se com esse lema?

Entrevistado – Perfeitamente. Já não é a primeira vez que eu temo mesmo vida por vida.

Entrevistadora – Muito bem.

Entrevistado – Graças ao meu comando, que já foi comando, estávamos num incêndio e ele dá-me um empurrão, que eu estava com a agulheta a trabalhar e ele dá-me um empurrão e cai uma trave grande de uma casa pum! no meio de nós os dois. Fomos os dois parar ao hospital, mas com pequenas arranhaduras. Se ele não me dá aquilo, talvez caíria em cima de mim e...

Entrevistadora – Exatamente.

Entrevistado – Pronto, era a tal vida para salvar outras vidas.

Entrevistadora – Exatamente, vida por vida. Para finalizarmos, qual é a sua opinião relativamente à gestão dos bombeiros na corporação? Estamos a falar de uma casa que tem muitos bombeiros, não é?

Entrevistado – Perfeitamente.

Entrevistadora – Como é que é essa gestão, na sua opinião?

Entrevistado – A gestão, hoje em dia, é um bocado chata. Porque, hoje em dia, como acabei... já há bocadinho disse à senhora doutora que esta casa vive de esmolas, a casa não tem rendimentos, não é nenhuma firma. Isto é uma casa de bombeiros voluntários e vive de ajudas da câmara, de Braga, de Lisboa, eles é que vivem... isso é da parte da direção, já não é connosco aqui no comando, não é? A direção é que tem que se desenrascar para ter verbas para nos dar o material que precisamos, para a gasolina, para o material que precisamos; encosta um carro, é preciso (*imperceptível*) um carro. E hoje em dia, é muita responsabilidade estar à frente de uma casa destas.

Entrevistadora – Portanto, sente que de alguma forma a gestão hoje em dia fica também mais difícil pelas questões económicas?

Entrevistado – Muito. É o ponto principal; é em todo o lado. Dantes, chegava-se a uma fábrica qualquer, aqui eu trabalhei muito nisto: "Vamos àquela. Anda connosco, és amigo daquela pessoa". Chegávamos lá: "Ó pá, arranja aí um subsídio qualquer que a gente passa o recibo. Pronto. Ele lá dava a verba, pegava no recibozinho entregava ao contabilista e arranjávamos patrocínios de firmas. Hoje, não temos nada aonde ir pedir. Hoje é esperar pela ajuda da câmara, ajuda do serviço nacional de bombeiros e é o que temos agora, é viver com esse bocadinho. Infelizmente está a viver a população mais mal, porque temos o serviço de saúde agora a pagar.

Entrevistadora – Exatamente. Mas diga-me uma coisa. Antigamente as empresas patrocinavam e hoje em dia não?

Entrevistado – Não.

Entrevistadora – Mas e porque é que sentiu essa mudança?

Entrevistado – Porque começou a falhar o dinheiro em todo o lado.

Entrevistadora – Portanto, eles como também estão a passar algumas dificuldades, também não podem ajudar.

Entrevistado – Para aguentarem as suas firmas também e para pagarem aos seus operários têm que estar ali a tentar levar aquilo, o barco da melhor maneira para não fechar, como fecharam centenas delas aqui em Fafe.

Entrevistadora – Exato. Se não fosse esta conjuntura económica acha que havia empresas a ajudar os bombeiros?

Entrevistado – Ai havia, continuava a haver. Continuava. Talvez haverá algumas, mas eu como não trabalho na direção.

Entrevistadora – Exato.

Entrevistado – Mas deve de haver alguém que ainda colabore connosco.

Entrevistadora – Muito bem. Resta-me agradecer mais uma vez a sua disponibilidade.

Entrevistado – Sempre às ordens, soutora.

Entrevistadora – Obrigada.

Grelha de Observação durante a Entrevista		
Entrevistado nº. 14      Hora de Início: 22h:30      Hora de Fim: 22h:49      Duração: 19'56''		
Data de Realização: 04/06/2013      Local de Realização: Gabinete de Apoio dos BVF		
Idade: 30 anos    Género: Feminino    Escolaridade: Licenciatura    Estado civil: Solteira    Filhos: -----		
Profissão: Designer de Moda      Situação face ao emprego: Empregado		
Anos de Experiência Voluntária: 4 anos      Posto: Bombeiro 3ª classe		
Dimensões	Indicadores	Observação/Comentários
<b>Ambiente Externo</b> (condições circunstanciais)	<b>Tipo de Local</b>	
	Local Público ou Privado?	Privado.
	<b>Características do Local</b>	
	Deserto ou Movimentado?	Sala disponibilizada para o efeito e sem movimento durante a entrevista.
	Familiar ao entrevistado ou desconhecido?	Familiar ao entrevistado.
	Calmo ou ruído?	Calmo no decurso da entrevista.
	Adequado ou inadequado à situação de entrevista?	Adequado.
<b>Interacção</b> (condições interaccionais)	<b>Entrevistado</b>	
	Sozinho ou acompanhado?	Sozinho.
	<b>Proximidade dos Actores</b>	
	Conhecimento prévio entre entrevistador e entrevistado	Sem conhecimento prévio.
	Tipo de relação entre ambos (inexistente, profissional, familiar, escolar...)	Inexistente.
	<b>Relação Estabelecida na Entrevista</b>	
	Colaborante ou não colaborante?	Colaboração oscilante.
	Empática ou não?	Pouco empática.
<b>O Entrevistado</b> (condição de entrevistado)	<b>Postura / Atitude enquanto entrevistado</b>	
	Grau de à vontade/constrangimento com a situação (inicial/ final/ global)	À vontade.
	Manutenção, alteração ou oscilação da postura/ atitude no decorrer da entrevista	Postura pouco envolvida.
	Níveis de ansiedade (pouco, muito, não relevante)	Sem evidência de ansiedade.
	Comunicação não-verbal (gestos, expressões faciais, silêncios)	Riqueza de gestos e expressões faciais.
	Fluência do discurso/ expressão oral	Fluência e expressão oral satisfatória.

## Entrevista

### Sujeito 14

Entrevistadora – Ora, muito boa noite.

Entrevistada – Boa noite.

Entrevistadora – Em primeiro lugar, queria-lhe agradecer a sua disponibilidade para colaborar com... com este estudo e a primeira pergunta que lhe queria fazer é: há quanto tempo é voluntária?

Entrevistada – Que eu me lembre há 4 anos, mas é sem certezas... penso que é há 4.

Entrevistadora – Ser voluntária era um dos seus projectos ou objectivos de vida?

Entrevistada – Não.

Entrevistadora – Não?

Entrevistada – Aconteceu por acaso.

Entrevistadora – Foi por acaso. Então, o que é que a motivou a ser voluntária?

Entrevistada – Não faço a mínima ideia (*risos*).

Entrevistadora – (*risos*) E o que é que a motivou a ser bombeira voluntária?

Entrevistada – Também não faço a mínima ideia.

Entrevistadora – Mas, então por que é que hoje está aqui como bombeira voluntária?

Entrevistada – Houve um dia que achei que devia ser, literalmente assim; houve um dia que acordei e achei que devia ser e inscrevi-me.

Entrevistadora – E pronto e veio, inscreveu-se e...

Entrevistada – Fiz a escola.

Entrevistadora – Portanto, está-me a falar que fez escola, mas, quando se inscreveu, passou por algum processo de selecção?

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – Como é que foi esse processo?

Entrevistada – Um bocado estranho.

Entrevistadora – Então...

Entrevistada – Porque eu fiz a inscrição numa altura e só passado muitos meses é que me ligaram a perguntar se eu realmente estaria interessada...

Entrevistadora – *Hum hum...*

Entrevistada – ...e eu disse que sim e então chamaram-me e fizeram-me, acho que fizeram aí a selecção antes ou qualquer coisa do género.

Entrevistadora – Mas o que é que fez nesse processo de selecção por exemplo fez...

Entrevistada – Fiz uma folha de inscrição, fiz a folha de inscrição basicamente.

Entrevistadora – Mas, foi entrevistada, fez testes?

Entrevistada – Não nessa altura ainda... ainda não acontecia cá no quartel isso.

Entrevistadora – Então, era só fazer uma ficha.

Entrevistada – É fazer uma ficha, fazemos a inscrição, eles veriam se nós temos perfil ou não para nos chamar, chamavam-nos e depois ao longo das semanas em que havia instrução as pessoas, as próprias pessoas desistiam. Nós começámos 30 e tal a fazer escola comigo e no fim ficámos 13.

Entrevistadora – 13, ok. Começaram muitas pessoas a desistir.

Entrevistada – Não foi preciso fazer selecção nenhuma porque as próprias pessoas desistiam.

Entrevistadora – Foi aleatória... foi natural, digamos selecção natural. Já tinha tido experiências anteriores de voluntariado?

Entrevistada – Não, nenhuma.

Entrevistadora – Portanto esta foi a primeira. E o que é que significa para si ser voluntária?

Entrevistada – É muito mais do que aquilo que as pessoas possam pensar, principalmente ser bombeira. Acho que ninguém ou muito poucas pessoas da sociedade entende isso.

Entrevistadora – Mas, o que é que significa para si? Traduzir isso em palavras

Entrevistada – O que é que significa para mim...

Entrevistadora – Ser bombeira voluntária então...

Entrevistada – Não consegue ser mais concreta na pergunta?

Entrevistadora – O significado, ou seja, ser bombeiro voluntário para mim é... termine a frase

Entrevistada – É tanta coisa. É complexo, às vezes é motivador, às vezes é desmotivador. É tanta coisa.

Entrevistadora – É motivador em que alturas?

Entrevistada – Quando sentimos que fazemos algo muito bom.

Entrevistadora – E é desmotivador ou des... desmotiva em que alturas também?

Entrevistada – Quando sentimos que falhamos em alguma coisa.

Entrevistadora – E sente que... que às vezes falha?

Entrevistada – Às vezes.

Entrevistadora – E quando diz que falha está falar concretamente do quê?

Entrevistada – Portanto, serviços como... mesmo a nível pessoal, de alguma interação com as pessoas ou qualquer coisa.

Entrevistadora – Ok. Mas, são falhas de que... nas suas obrigações para com a corporação, por exemplo?

Entrevistada – Não é bem nesse sentido. É no sentido de... de sentir, de falhar na parte dos serviços, é sentir que algum serviço não correu melhor do que poderia ter corrido, desmotivador também no sentido de falhar de... de não ser bem... bem isto que deveria estar a acontecer, deveria... deveria ser outra coisa, tipo nós deveríamos ser muito mais unidos do que são... do que somos, por exemplo e deveria... deveria ser muita coisa.

Entrevistadora – Mas, sente que o ambiente na corporação é amigável e de apoio?

Entrevistada – Tem fases... tem muitas fases. Tem fases em que é, tem fases em que não é. A fase em que está cá, neste momento, não é uma boa fase.

Entrevistadora – Não é uma boa fase?

Entrevistada – Não.

Entrevistadora – E o que é que acha que... que... ou seja, o que é que caracteriza cada fase e porque é que há fases em que o ambiente é mais amigável e há outras fases...

Entrevistada – Influencia tanta coisa, influencia mesmo muita coisa influencia o grau de serviços que nós temos, influencia a forma como comando reage perante nós, influencia os apoios que a gente tem de fora, de o carinho que sentimos pela população, influencia muita coisa.

Entrevistadora – Ok. O que é que a liga à corporação de bombeiros.

Entrevistada – Eu acho que é a camaradagem, acho...

Entrevistadora – Não tem a certeza? (*risos*)

Entrevistada – Não tenho a certeza.

Entrevistadora – Portanto, há um bocado falou em escola, não é. Quando se veio inscrever – até porque foi tudo assim muito espontâneo, não é, assim sem... sem...



sem grande projecto definido – quando se veio inscrever estava à espera de receber formação?

Entrevistada – Estava.

Entrevistadora – Estava?

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – E acha que essa formação trouxe-lhe mais-valias?

Entrevistada – Sim. Sem dúvida, sem dúvida nenhuma. Acho que a maior parte da população é que deveria ter na escola primária... a maior parte dela.

Entrevistadora – Que tipo de formação é que estamos a falar, então?

Entrevistada – Da formação que eu estou a falar em relação à população deveria ser obviamente que logo a virada para a saúde mas mesmo que tivessem alguns conhecimentos de outras áreas também não fazia mal nenhum.

Entrevistadora – Mas, que áreas, como assim?

Entrevistada – Tipo incêndios florestais, o que fazer/ o que não fazer, incêndios urbanos, o que fazer/ o que não fazer, porque há muita gente que não faz a mínima ideia.

Entrevistadora – Mas, quando diz isso refere-se, portanto, por exemplo, a situações concretas em que se calhar se a população tivesse algum conhecimento tinha ajudado o trabalho dos bombeiros é isso?

Entrevistada – Sim, sim, sim. Tanto o trabalho dos bombeiros, como as proporções que, às vezes, as coisas tomam.

Entrevistadora – Portanto, às vezes...

Entrevistada – Se você tiver um incêndio numa cozinha e se souber como actuar se calhar aquilo não toma proporções que às vezes toma, por exemplo, percebe?

Entrevistadora – Exactamente. Sim, assim sim que é mais concreto. Quando entrou para a corporação como é óbvio, portanto, isto é um compromisso é um compromisso que a corporação assume com o bombeiro e que o bombeiro também assume com a corporação. Neste sentido de um compromisso, portanto, de ambas as partes qual foi o compromisso que a corporação estabeleceu consigo?

Entrevistada – Não sei, acho que lhes vou ter de perguntar.

Entrevistadora – E que deveres considera que a corporação tem para consigo?

Entrevistada – Acho que tem alguns, mais do que o tem neste momento.

Entrevistadora – Concretamente.

Entrevistada – Concretamente. Tem de me dar formação é um dos deveres; tem de me dar equipamento que é um dos deveres que eu acho que a corporação tem e tem de fazer com que eu me sinta bem.

Entrevistadora – Mas, estava a dizer portanto que acha que eles têm mais deveres do que aqueles que estão a cumprir é isso?

Entrevistada – Sim. Quer dizes, eles têm não; eles deveriam...

Entrevistadora – De cumprir mais

Entrevistada – De cumprir mais, exactamente.

Entrevistadora – Onde é que acha que eles estão falhar, digamos.

Entrevistada – Neste momento quase tudo.

Entrevistadora – Quase tudo, ou seja, portanto nas condições, no equipamento e na formação é isso?

Entrevistada – A formação está melhor do que o que estava, está... está melhor.

Entrevistadora – Então, a sua queixa refere-se mais a quê?

Entrevistada – Ao resto, à ligação com a parte do voluntariado a sério.

Entrevistadora – O que é que significa o voluntariado a sério?

Entrevistada – Porque, por exemplo, quem está na parte das chefias geralmente não... não tem tantos serviços como os bombeiros voluntários têm ou têm serviços diferentes ou qualquer coisa do género; apesar de terem mais responsabilidades se calhar não estão tantas vezes de serviço de piquete como eu estou, percebe. Estamos a falar da parte do comando, não estamos a falar doutra... e às vezes era importante sentirmos uma maior ligação.

Entrevistadora – E isso não lhe parece muito justo é isso?

Entrevistada – Não, não, não, nada disso, não é não me parecer muito justo, mas às vezes precisamos de ser motivados por aí, de serem mais próximos connosco, percebe?

Entrevistadora – Um bocadinho ou seja em vez de eles estarem a chefiar...

Entrevistada – Eu estou aqui, tu estás aqui...

Entrevistadora – Serem mais um elemento também da equipa.

Entrevistada – Exacto.

Entrevistadora – Muito bem. Ao longo do tempo, que tipo de expectativas é que foi desenvolvendo relativamente à corporação?

Entrevistada – Expectativas de...

Entrevistadora – Desde que entrou, ou seja, uma pessoa cria sempre alguma expectativa, essa expectativa foi alterando, nunca criou muitas expectativas?

Entrevistada – Nada de especial só... só tenho uma expectativa em relação ao corpo de bombeiros que é sentir-me bem e fazer o meu trabalho, claro.

Entrevistadora – E essa expectativa não... não... não... não... não foi alterada, digamos.

Entrevistada – Já lhe disse, é por fases. Há alturas em que... há alturas em que realmente me sinto como parte da corporação, há outras alturas em que não.

Entrevistadora – Considera que todas as promessas feitas pela corporação durante o recrutamento ou seja durante a escola foram até agora cumpridas?

Entrevistada – Eles não fazem promessas. Aqui nos bombeiros há um lema. A porta está aberta quando entra, está aberta quando quiser sair.

Entrevistadora – Ok. E quais os deveres que considera enquanto bombeira que tem para com... para com a corporação?

Entrevistada – Eu mais do que deveres com a corporação tenho deveres com a sociedade.

Entrevistadora – E quais são eles?

Entrevistada – Com a população fazer o melhor que sei.

Entrevistadora – E até que ponto é que sente que tem cumprido com esses deveres?

Entrevistada – No máximo que posso.

Entrevistadora – O que é que para si é o máximo que pode?

Entrevistada – Sei lá, é quando sei que não podia ter feito de uma maneira diferente.

Entrevistadora – Ok. Sente que tem que dar alguma coisa em troca à corporação?

Entrevistada – À corporação em si, dar alguma coisa em troca, como assim?

Entrevistadora – Se sente que tem que dar alguma coisa em troca?

Entrevistada – Não. Tenho que cumprir aquilo que eles minimamente acham que sim. Há coisas que eu acho justas, há outras que não. Aquilo que eu acho que é correcto acho que sim.

Entrevistadora – Ok. Já conhecia algumas pessoas quando entrou para a corporação?

Entrevistada – Não.

Entrevistadora – E já tinha tido experiência anterior em funções similares àquelas que desempenha aqui.

Entrevistada – Não.

Entrevistadora – Ao longo da sua prática voluntária, portanto, há um bocado falou que às vezes sente algumas falhas da parte da... da corporação considera que isso ocorre com muita frequência?

Entrevistada – Por parte do comando para com corporação, às vezes.

Entrevistadora – Do comando para com os bombeiros.

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – E porque é que acha que isso acontece ou pelo menos com a frequência com que... com que se está a referir?

Entrevistada – Acho que lhes falta também um bocadinho de formação, de motivação e de liderança.

Entrevistadora – E qual é que é a sua reacção perante isso?

Entrevistada – É dizer tudo o que penso (*risos*).

Entrevistadora – Mas, portanto, ou seja, e tem oportunidade de o fazer, dirige-se isso é feito em reuniões, onde é que...

Entrevistada – Se quiser, não é muito difícil haver reuniões, mas se eu quiser dizer alguma coisa ninguém há-de recusar eu dizer aquilo que penso...

Entrevistadora – E portanto dirige-se pessoalmente ao comando e... e... e... pronto diz a sua opinião. E de que forma é que isso influencia o seu desempenho?

Entrevistada – Influencia porque pelo menos... quase como em tudo na vida não é, nós... nós devemos sentir bem onde trabalhamos e aqui às vezes é mais trabalho do que voluntariado e tem... tem muito a ver tipo nós sabermos que tem alguém que é superior a nós – uma forma de dizer, não é – que que nos está a ouvir pelo menos concordando ou não mas que nos está a ouvir, serve pelo menos isso.

Entrevistadora – Mas, quando está mais desmotivada isso influencia o seu desempenho?

Entrevistada – Depende daquilo que... do feedback que tiver... (*risos*) Não é... Se me disserem «olha não tens razão nenhuma no que estás a dizer», se calhar não vou... não vou sair da... de falar com o comando mais motivada, se calhar não. Agora se

for ao contrário, se me disserem tipo «olha nós vamos tentar resolver o teu problema», é diferente.

Entrevistadora – Pronto e vamos imaginar a primeira situação, não é, em que portanto acham que não tem razão se vai para o terreno fazer um trabalho e se de alguma forma a sua atitude ou o seu comportamento

Entrevistada – Ai não posso...

Entrevistadora – Quando vai...

Entrevistada – Ai não pode...

Entrevistadora – Tem influência ou não tem influência?

Entrevistada – Não, não, nem pode ter.

Entrevistadora – Sente que alguma vez falhou nas suas obrigações?

Entrevistada – Em serviços? Às vezes, às vezes, os nervos são muito traiçoeiros.

Entrevistadora – E, nessas alturas, portanto como é que consegue de alguma forma dar a volta?

Entrevistada – Às vezes não é fácil é controlar os nervos.

Entrevistadora – Mas, socorre-se portanto de outros elementos que estejam perto de si ou...?

Entrevistada – Depende das equipas. Se tiver... se tiver com alguma pessoa nem às vezes nem é preciso dizer nada nem é preciso socorrer-me de ninguém... porque as próprias pessoas se apercebem que a pessoa está mais nervosa ou que está mais... acontece com frequência comigo e com todos os outros, apesar de muita gente dizer que não que nunca acontece.

Entrevistadora – Ok. Já alguma vez foi avaliada no seu desempenho?

Entrevistada – Já.

Entrevistadora – E estava à espera de ser avaliada?

Entrevistada – Estou sempre.

Entrevistadora – Está sempre. E como é que encara esse processo de avaliação?

Entrevistada – Depende do processo de avaliação que estiver a falar. Nós temos um processo de avaliação interno, temos um processo de avaliação a nível nacional e depois temos o processo de avaliação do «eu acho que tu não fizeste bem» e isto sem ser nada escrito sem ser nada...

Entrevistadora – Portanto, um processo mais informal.

Entrevistada – Exacto.

Entrevistadora – Pronto.

Entrevistada – Para mim é mais importante esse, o mais informal.

Entrevistadora – O mais informal. O... Em relação aos mais formais como é que encara o processo de avaliação interno?

Entrevistada – Sinceramente, tudo treta.

Entrevistadora – E o externo pelo Serviço Nacional?

Entrevistada – Tudo treta.

Entrevistadora – Portanto, aquilo que dá mais valor é mesmo o informal. E quando saem os resultados porque os resultados só saem do processo formal, não é? Portanto...

Entrevistada – A importância para mim não tem nenhuma.

Entrevistadora – Mas, tem estado à espera dos resultados que tem tido ou...?

Entrevistada – Tenho estado à espera?

Entrevistadora – Sim.

Entrevistada – São-me indiferentes. Completamente indiferentes.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistada – O processo é tão controverso, é tão estranho, é tão... é muito estranho. Tipo eu como voluntária sou... sou avaliada e colegas meus que, para além de serem voluntários, são profissionais não são avaliados como profissionais não percebo. É como se você tivesse a trabalhar numa empresa de uma forma voluntária e eu estou a trabalhar numa empresa e estou a receber um salário e eu que estou a receber um salário não sou avaliada e você que está como voluntária é avaliada. Para mim não tem lógica.

Entrevistadora – E isso funciona assim porquê? Porque está legislado ou por regras...

Entrevistada – Está legislado. A nível nacional.

Entrevistadora – Está legislado. Portanto, o bombeiro voluntário tem que ser avaliado sempre e o profissional não, é isso?

Entrevistada – Nestes últimos anos, é.

Entrevistadora – Ok. O que é que a leva a querer continuar a ser bombeira voluntária?

Entrevistada – Eu... eu desde que cá entrei só tenho... só tenho uma certeza: enquanto me sentir bem, eu vou continuar cá. A partir do momento em que eu me sentir mal, eu saio.

Entrevistadora – Mas, já se sentiu mal algumas vezes...

Entrevistada – Já

Entrevistadora – Mas, não ao ponto...

Entrevistada – Afasto-me um bocadinho...

Entrevistadora – Exacto.

Entrevistada – Afasto-me um bocadinho e depois volto.

Entrevistadora – Ok. E... e tem sido assim que tem gerido – digamos – as fases de menor... de menor motivação.

Entrevistada – Sim.

Entrevistadora – Mas, alguma vez pensou mesmo em abandonar, ou seja, este pensamento alguma vez lhe surgiu.

Entrevistada – Em abandonar...

Entrevistadora – Sair definitivamente....

Entrevistada – Não, mas... mas afastar-me um bocadinho sim. Agora abandonar definitivamente ainda não me ocorreu.

Entrevistadora – Ok. Que tipo de recompensas é que tem?

Entrevistada – Que recompensas? Só motivacionais mesmo, só a motivação de as pessoas nos dizerem *obrigado*, às vezes. É só essa a recompensa.

Entrevistadora – E quando fala das pessoas está a falar de população.

Entrevistada – População. Às vezes a nível interno também acontece, mas é raro.

Entrevistadora – Ok.

Entrevistada – Mas também sabe muito bem.

Entrevistadora – Há reconhecimento pelo bom trabalho?

Entrevistada – Às vezes.

Entrevistadora – Esse obrigado considera um reconhecimento?

Entrevistada – Considero, completamente.

Entrevistadora – E o que é que considera mais reconhecimento?

Entrevistada – Para mim, mais nada.

Entrevistadora – É só mesmo uma palavra. Ok. Sente que a sua opinião é ouvida?

Entrevistada – Por alguns elementos sim e depende das situações, sim.

Entrevistadora – Mas, gostava, portanto, que a sua opinião fosse ouvida de outra forma por exemplo?

Entrevistada – Gostava que fossem um bocadinho mais justos, tanto... tanto a nível do... do nosso quartel como a nível nacional mesmo.

Entrevistadora – E o que é que não considera justo neste momento?

Entrevistada – A situação que falamos há bocado, das avaliações.

Entrevistadora – Portanto, o tratamento entre bombeiros voluntários e bombeiros profissionais.

Entrevistada – Não acho justo.

Entrevistadora – Não acha justo. Além da avaliação há... há outros motivos que não... que levem a não considerar que seja justo o tratamento entre profissionais e voluntários?

Entrevistada – Eu acho que... e eu costumo dizer muitas vezes isso cá na corporação é... o que é para um é para todos o... se é bom, é para todos; se é mau, é para todos.

E isso nem sempre acontece nem a parte boa nem a parte má e não gosto muito disso.

Entrevistadora – Exacto. O seu trabalho, ou seja, o seu trabalho enquanto bombeira tem influencia na corporação?

Entrevistada – Tem sempre. Cada vez somos menos.

Entrevistadora – Mas, têm saído algumas pessoas?

Entrevistada – Têm, muitas.

Entrevistadora – E porque que é que acha que essas pessoas têm saído.

Entrevistada – Desmotivação, só.

Entrevistadora – Ok. Na corporação há algum tipo de lema?

Entrevistada – Há vários. Sei lá. O lema em relação com... com quê?

Entrevistadora – Se há algum tipo de lema, se têm algum lema aqui na corporação.

Entrevistada – Temos vários. Eu já lhe disse alguns.

Entrevistadora – Então.

Entrevistada – Temos... temos aquele lema do «a porta está aberta...

Entrevistadora – Sim.

Entrevistada – «Está aberta para entrar está aberta para sair» e temos mais lemas que é do... que muitas vezes nós esquecemos que é do «primeiro eu e depois ele».



Entrevistadora – E identifica-se com esses lemas?

Entrevistada – Gostava eu, acho que gostávamos todos mas ninguém faz isso.

Entrevistadora – Portanto, como é que foi o lema que disse e... primeiro eu como é que é?

Entrevistada – E depois ele.

Entrevistadora – E depois ele. Ok. Qual é a sua opinião e para finalizarmos relativamente à gestão dos bombeiros na corporação?

Entrevistada – Qual é a pergunta, desculpe?

Entrevistadora – Qual é a sua opinião relativamente à gestão dos bombeiros na corporação?

Entrevistada – Está a falar da parte do comando?

Entrevistadora – Sim, quem gere, quem é que gere os bombeiros?

Entrevistada – Neste momento estou um bocado confusa que não sei se é... se é o comando se é... se... se é a presidência. Do que... deveria ser só comando na minha opinião.

Entrevistadora – Essa confusão secalhar já se prende com... com... secalhar não está muito claro quem é que está a tomar conta de... dessa parte da gestão é isso. Pronto e na sua opinião...

Entrevistada – Completamente.

Entrevistadora – Acha que o facto de presidência e comando estarem secalhar a a a não definir bem os seus papéis isso tem influência na...

Entrevistada – Muita.

Entrevistadora – Depois como...

Entrevistada – Muita.

Entrevistadora – Influência em quê, concretamente. Consegue-me dar um exemplo concreto?

Entrevistada – Como... como em tudo na vida quem manda.

Entrevistadora – Por exemplo, se tiver que tratar de alguma coisa com alguém, sabe a quem se dirigir?

Entrevistada – Em princípio, sei. Mas, não sei se a decisão final será mesmo dessa pessoa, percebe?

Entrevistadora – Por regra, a quem é que se tinham que se dirigir?

Entrevistada – Ao comando.

Entrevistadora – Mas, neste...

Entrevistada – Neste caso ao comandante.

Entrevistadora – Ok. E neste caso o que me está a dizer é, por exemplo, se tivesse que se dirigir ao comandante...

Entrevistada – Ou melhor...

Entrevistadora – Não sabe se...

Entrevistada – Nós aqui seríamos sempre não... não... não... não na formação toda não tem que chegar logo directamente ao comandante, não é; é como nas empresas nós primeiro dizemos ao nosso chefe e o nosso chefe vai reportar a outra pessoa e só no fim é que chega mesmo.

Entrevistadora – É uma hierarquia?

Entrevistada – Certo. Pronto, mas isso nem sempre acontece então cá dentro o que costuma acontecer é algum problema fala-se com a parte do comando, o maioral é o comandante mas daí a ser a decisão final dele não acredito que seja, não quero em crer.

Entrevistadora – Ok. Pronto. Está terminada então. E queria agradecer mais uma vez a sua disponibilidade. Obrigada.

Entrevistada – Obrigada eu.

**ANEXOS IV E V – QUADROS REFERENTES À EMERGÊNCIA DAS CATEGORIAS E ANÁLISE DE CONTEÚDO**

Sujeitos		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Categorias	Dimensões														
Voluntariado	Acontecimento de vida	x				x							x		x
	Cultura Familiar		x	x							x			x	
	Projecto de vida				x		x	x	x	x		x			
Motivação para o voluntariado	Altruismo	x	x	x					x	x	x	x	x		x
	Preocupação com a Carreira	x													
	Perspectiva Relacional		x		x									x	
	Ingluência Familiar		x	x		x	x	x	x		x				
	Atitude perante o Risco			x		x				x		x			
	Preocupação com a Imagem								x		x	x			
	Acessibilidade								x						
Significância de Voluntariado	Afectiva	x			x		x	x	x						x
	Calculativa		x				x	x							
	Relacional			x					x	x	x	x	x		
	Normativa				x		x			x				x	
Processo de Selecção	Instrução	x	x	x	x	x	x		x			x	x	x	x
	Seleção RH							x	x	x	x				
Formação	Escola inicial	x	x	x	x	x		x	x	x	x				
	Formação contínua	x		x	x		x					x	x		
Comprometi-mento	Calculativo	x	x		x	x	x	x	x	x			x		
	Afectivo	x	x	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x
	Normativo								x			x			
Deveres da Corporação	Formação	x						x		x			x		x
	Segurança	x			x			x			x				

	Gestão	x					x								
	Tecnologia		x	x	x		x	x	x	x	x	x	x		x
	Defesa jurídica				x								x		
	Zelo e respeito				x				x	x	x				x
	Direitos				x								x		
	Sem deveres					x			x			x		x	
Deveres do Bombeiro Voluntário	Formação	x			x							x	x		
	Ética	x	x				x			x	x				
	Missão da corporação	x					x					x		x	x
	Imagem	x	x		x				x	x					
	Trabalhar em segurança		x	x						x					
	Prestação de serviço	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	
Expectativas/ Promessas	Implícitas			x	x			x	x			x	x		
	Explícitas				x	x	x	x			x				
Experiência anterior de voluntariado	Primeira experiência	x	x			x	x		x				x	x	x
	Experiência prévia			x	x			x		x	x	x			
(In)Cumprimento da Corporação	Ruptura Circunstancial	x			x		x					x	x		x
	Percepção de elevado suporte		x	x				x	x	x	x		x	x	
(In)Cumprimento do Bombeiro Voluntário	Percepção de cumprimento	x			x		x	x	x	x	x	x	x		
	Ruptura Circunstancial		x			x	x						x		x
	Ruptura Intencional			x										x	
Avaliação de Desempenho	Discordância		x	x	x	x	x					x	x		x
	Consonância							x	x	x				x	
Compensação	Intrínseca	x		x				x	x	x	x	x	x	x	
	Extrínseca		x			x		x							
	Não evidente				x		x								

Ambiente da Corporação	Competitivo	x	x		x	x	x				x	x	x		x
	Amigável			x				x	x	x				x	
Reconhecimento	Externo	x								x			x		x
	(In)Formal da Corporação	x	x	x		x		x		x	x			x	
	Não evidente						x		x			x		x	
Pertença à corporação	Sentimento de pertença		x				x	x		x	x	x	x	x	x
	Inconsideração					x			x						
Gestão dos bombeiros	Equitativa	x		x			x	x	x	x	x	x	x		
	Injusta		x		x									x	x
Intenção de Permanência	Violação	x			x				x					x	x
	Comprometimento organizacional		x		x		x	x	x				x		
	Ruptura			x		x						x			

Categorias	Dimensões	Ideia-chave	Frases
<b>1. Voluntariado</b>	Acontecimento de vida	Aconteceu Necessidade Acaso	<p>“É assim, eu gostei sempre de ajudar, de dar um bocadinho de mim (hummm) e isto aconteceu numa fase em que eu tinha tempo laboral, ou seja, eu trabalhava só de tarde, fazia o horário das duas às dez e então achava que aquelas horas que eu tinha de manhã que eram um desperdício, estar por exemplo na cama ou sentada num sofá né e então achei que havia necessidade de eu ajudar os outros.” (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</p> <p>“Não, isto foi mesmo por acaso. Eu, inicialmente, aos 18 anos queria ser militar. Mas como não tinha altura, então optei pelo voluntariado que não tem nada a ver, mas foi uma coisa que eu coloquei e gostava.” (Sujeito 5, Bombeiro 3ª Classe)</p> <p>“Não, inicialmente. Foi já depois de casado, com vinte e poucos anos, que decidi ir para bombeiro.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</p> <p>“Aconteceu por acaso.” (Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</p>
	Cultura familiar	Pai Tempo	<p>“...na altura, tinha o meu pai que esteve cá trinta e cinco anos, prontos, e comecei a ter o gosto pelo voluntariado. Pronto, e foi sempre....até à data de hoje é uma causa que eu gosto.(...) aqui foi mesmo dizer assim por um bocadinho o bichinho metido pelo meu pai” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</p> <p>“Porque o ela passar aqui bastante tempo, eu vinha com ela e habituando-me a isto e gostando do que ela fazia e decidi também vir para cá.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</p> <p>“O ser voluntário foi com gosto, o meu pai também já era voluntário.” (Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe)</p>
	Projecto de vida	Objectivo de vida Infância Sempre	<p>“ (...) utilizo isto como um sistema da minha vida, ou seja, se tenho de vir aqui, não digo todos os dias, mas é quase dia sim, dia não; porque se estiver muito tempo fora daqui, é como se não houvesse outra vida.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</p> <p>“Era, praticamente nasci cá dentro, por isso.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</p> <p>“Sim, sempre foi desde a infância, o fascínio pelos bombeiros, a vontade de ser bombeiro, sempre gostei. Por volta dos 14 anos tive oportunidade e ingressei. Na altura ainda era mais, na escola de infantes mais uma brincadeira e agora quanto mais tempo passa mais gosto, mais gosto e é... sempre foi um objectivo para mim.” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</p> <p>“Sim, até porque antes de ingressar nos bombeiros já o fazia.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</p> <p>“Nos bombeiros, eu sempre via os bombeiros, desde a minha infância, como uns heróis, através de desenhos animados; e, então, sempre tive aquela... aquela perspectiva que queria ser um herói, queria ser um bombeiro voluntário, neste caso (...).”(Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</p>

Categorias	Dimensões	Ideia-chave	Frases
<b>2. Motivação para o voluntariado</b>	Comportamento altruista	Ajudar Necessidade Bom coração Sentir Fazer por gosto	<p>“A necessidade de ajudar os outros, de ajudar o próximo e achei que nós, para nos, digamos, realizarmos pessoalmente acho que temos que dar um bocadinho daquilo que é nosso. E se todos ajudarem um bocadinho, se todos derem um bocadinho acho que o mundo seria melhor” (<b>Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe</b>)</p> <p>“ajudar as pessoas, ajudar a população em si, não é? Pronto, foi mais essa base... o motivo para o voluntariado foi para ajudar os outros, ter uma ajuda ao próximo.” (<b>Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe</b>).</p> <p>“(…) ter bom coração e fazer as coisas por gosto (….) sentir mesmo quando fazemos, quando fazemos alguma coisa que gostamos, mesmo não sendo pagos para isso, sentir, que as pessoas que nos admiram, que nos agradecem (….)” (<b>Sujeito 8, Bombeiro Estagiário</b>)</p> <p>“O gosto por ajudar, estar próximo das pessoas e em momentos de dificuldades poder levar alguma ajuda junto da população.” (<b>Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe</b>)</p> <p>“O facto de poder ajudar as outras pessoas, as pessoas mais necessitadas, às vezes mesmo psicologicamente conseguir ajudar os outros.” (<b>Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe</b>)</p> <p>“Ajudar o próximo, sem dúvida. É – lá está – o lema «vida por vida» e acho que já faz parte mesmo de mim ajudar os outros.” (<b>Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe</b>)</p> <p>“Porque eu gosto de ajudar os outros, basicamente.” (<b>Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe</b>)</p> <p>“Houve um dia que achei que devia ser, literalmente assim; houve um dia que acordei e achei que devia ser e inscrevi-me.” (<b>Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe</b>)</p>
	Preocupação com a carreira	Área	<p>“Além da parte humana que eu sinto dentro de mim, foi sempre uma paixão que eu gostei sempre das áreas ligadas à saúde. Quando eu era menina queria ser enfermeira; e isso não foi possível, não tive possibilidades, a nível monetário, os meus pais não tinham possibilidades e então eu parti para uma área que eu gostava.” (<b>Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe</b>)</p>
	Perspectiva relacional	Amigos Amizade Convívio	<p>“Bem, os primeiros anos, foi fazer assim: vir para aqui aprender, é assim...novos conhecimentos, novos amigos e tudo.” (<b>Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe</b>)</p> <p>“O que me motivou foi ter outros colegas que já eram bombeiros e não tinha com quem sair ao fim de semana porque eles vinham para os bombeiros, então um puxa o outro e, pronto, e foi assim que foi.” (<b>Sujeito 4, Adjunto do Comando</b>)</p> <p>“O que me motivou a ser voluntário é o frequentar a casa, ganhar amizades, começou-se a ficar os amigos lá dentro, a gente começámos a conviver sempre e lá ficamos sempre a conviver até hoje.” (<b>Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe</b>)</p>

	Influência Familiar	Familiares bombeiros	<p>“...aqui foi mesmo dizer assim por um bocadinho o bichinho metido pelo meu pai, o meu falecido avô, que era, prontos, fez-me...o meu pai era bombeiro, havia uma festa de aniversário, vinha até aqui com o meu avô (porque o meu avô gostava de ver isto também) e então fez-me uma farda, então vinha fardado, prontos. Praticamente eu perdi as fraldas aqui...” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</p> <p>“Gostar de ajudar o próximo e se calhar também o pai já ser voluntário. os bombeiros com o meu pai; ainda era criança e já vinha para os bombeiros... Neste momento já somos mais familiares cá... É uma família de bombeiros.” (Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe)</p> <p>“Não sei, se calhar por um tio meu ser bombeiro e eu fui por aí, entrei mais por aí.” (Sujeito 5, Bombeiro 3ª Classe)</p> <p>“O gosto pelos bombeiros foi desde muito novo, a incutir esse gosto; cheguei a vir para aqui, digo desde os 12 anos, porque desde os 12 anos é que pude começar a fazer alguma actividade. Mas, desde muito novo que vinha para aqui com o meu pai, quase, como se pode dizer, de mão dada ou no colo (...) O meu pai só me influenciou em vir para aqui; de resto estava sujeito às regras como os outros...” (Sujeito 6, 2º Comandante)</p> <p>“Assim, nesta área o que me motivou foi o facto de grande parte da minha família estar dentro desta área de voluntariado, que é os bombeiros. Fui habituado desde pequeno nisto e segui, decidi seguir esta área.(...) Pai, tios, primos. Mas, sobretudo o meu pai porque ele era funcionário da casa e estava no voluntário e então eu passava aqui os dias com ele.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</p> <p>“...tenho familiares bombeiros e conhecidos que me motivaram e... facilidade de acesso...” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</p> <p>“Sempre gostei de ajudar os outros, mas também foi uma iniciativa da minha mãe ter vindo para cá e acabei por seguir os passos dela ali dentro.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</p>
	Atitude perante o risco	Aventura Adrenalina Risco	<p>“Se calhar também ajudar; mas às vezes arriscar um bocadinho para salvar principalmente pessoas e bens.” (Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe)</p> <p>“Eu, pessoalmente gosto mais de incêndios; não vou dizer que não; foi o que me motivou mais.” (Sujeito 5, Bombeiro 3ª Classe)</p> <p>“Um pouco porque via neles um bocadinho daquilo que gostava de ser porque a oportunidade de poder ajudar e poder socorrer e também aquele espírito de aventura e adrenalina que toda a gente sente quando vê pessoas em carros de emergência seja de bombeiros, seja outra forma de segurança, dá aquela adrenalina de dizer assim, nós, eu também poderia responder a uma situação de emergência também me levou a vir e a inscrever-me nos bombeiros.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</p> <p>“(...) nós nos bombeiros temos incêndios florestais, os incêndios urbanos, que isso... isso já mete</p>



			<i> muito, não é, perigo, não é, porque eu já tive situações de perigo, acho que nós todos aqui já tivemos e ... e nós queremos sempre estar prontos para outra acção (...)Só que, na altura, na parte dos incêndios florestais... lá está... que era o que me cativava, eu era das que andava mais; eu andava sempre muito mais do que as minhas colegas; fui sempre mais atrevida, mesmo em incêndios urbanos, incêndios florestais, no pré-hospitalar, salvamentos e desencarceramentos; eu sempre fui muito mais atrevida do que elas; fui mais aventureira” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</i>
	Preocupação com a imagem	Servir a população Utilidade	<i>“...o gostar de servir a população, se calhar o fascínio as coisas que me... que me... o gostar de ver os bombeiros e o trabalho que eles faziam voluntário...” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário) “Acabava por ser gratificante ver que servíamos para alguma coisa, que as pessoas ficavam mais... tipo o dia delas ficava mais alegre por nos terem lá.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe) “É o que eu digo eram heróis para mim. Os bombeiros eram heróis; e, então, é ... já era uma motivação; queria ser um herói.” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</i>
	Acessibilidade	Fácil acesso	<i>“(...) pela facilidade de acessos, moro perto do quartel, desde a infância o gosto de, de ingressar na carreira de bombeiro voluntário (...)”(Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i>

Categorias	Dimensões	Ideia-chave	Frases
<b>3. Significância de Voluntariado</b>	Componente Afectiva	Gestão de emoções Personalidade Auto-estima Orgulho	<p><i>“Para mim, ser voluntário é, como já disse no início, é dar um bocadinho que nos pertence; é estar disponível, sempre que possível para ajudar os outros dentro daquilo que nós somos capazes de fazer. Nós temos de pensar um bocadinho; precisamos da parte material e monetária; mas, é assim, eu acho que a nossa personalidade se completa se nós, e acho que o homem torna-se um bocadinho mais tolerante se conhecer um bocadinho os problemas dos outros.” (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>““É assim, eu dou, porque gosto o que faço, gosto de ser bombeiro. Não espero que a corporação venha trazer algo, não. Ser bombeiro voluntário é, eu costumo falar que é um orgulho. Ou seja, todas as pessoas que são bombeiros voluntários têm um certo orgulho em tudo.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</i></p> <p><i>“É um vício, é o bichinho, é algo que está cá dentro e é difícil de largar, é dedicação (...) É um orgulho, sem dúvida é um orgulho; quem faz este tipo de trabalhos, acho que, numa instituição como os bombeiros, acho que é um orgulho, ainda por cima a população, apesar de achar que cada vez mais se vai perdendo o gosto da população pelos bombeiros, mas é bom saber que nas estatísticas conseguem ser ainda a profissão onde os portugueses mais confiam e sendo que os bombeiros é a maior força nacional e se calhar a nível quase mundial, se calhar os bombeiros em Portugal são a maior força voluntária que existe e é muito bom.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</i></p> <p><i>“Significa muito. Se há coisa que me dá mais alegria é chegar ao fim do dia e poder vestir esta farda e vir até aqui dar um pouco de mim.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“É um orgulho é um bocadinho desgastante às vezes, stressante... é bom... (...) Em termos de... normalmente não é um trabalho, que... como é que hei-de explicar obriga a muito muito esforço, gestão de emoções, tipo muito... quando vamos para alguma ocorrência todas as ...todas as ... tipo as pessoas depositam em nós a confiança delas para nós salvarmos, para nós seja apagar incêndios seja em termos de emergência pré-hospitalar, fogos florestais, nas várias ocorrências as pessoas confiam o máximo em nós e conseguir pôr um bocado a pressão de lado e fazer o que temos a fazer daí um bocado stressante ao fim de um dia (...)” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“É tanta coisa. É complexo, às vezes é motivador, às vezes é desmotivador. É tanta coisa. (...) Quando sentimos que fazemos algo muito bom. (...) Quando sentimos que falhamos em</i></p>

			<i>alguma coisa.” (Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</i>
	Componente Calculativa	Gratuito Sem cobrar dinheiro Trabalho não remunerado	<p><i>“Em primeiro lugar, o voluntariado é ajudar as pessoas sem cobrar dinheiro, sem custos, que isso hoje é muito difícil. Nós hoje somos voluntários de nome, vamos ao juiz, respondemos como profissionais, não como voluntários. Praticamente voluntário, hoje em dia, só mesmo de nome de dizer voluntário, porque passando fardado passa a profissional, responde como um profissional. Hoje é assim um bocadinho assim ao complicado.(...) disponibilizo a minha vida, disponibilizo o meu tempo gratuitamente para os bombeiros, para ajudar a população.” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“O que significa para mim ser voluntário? Primeiro de tudo, fazer algo sem esperar algo em contrário, primeiramente, por isso mesmo é que somos voluntários (...)” (Sujeito 6, 2º Comandante)</i></p> <p><i>“É dar um pouco do nosso tempo livre em prol dos outros sem receber nada em troca.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</i></p>
	Componente Relacional	Dedicação Tempo Abdicar Gostar do que se faz Ajudar	<p><i>“Ser voluntário, principalmente ajudar o próximo, que mais necessita.” (Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Ser voluntário...(silêncio) Dedicar... dedicar tempo a uma causa, abdicar se calhar de tempo para estar com familiares, amigos, namorada ou esposa, seja o que for, ou namorado tanto faz. E perder horas aqui, fazer, dedicar-se ao voluntariado é gostar, para isto é que tem que se gostar mesmo. Gostando, dedicar tempo, ter a irmandade, termos... isto aqui eu costumo dizer isto aqui é quase como uma família, é ver as horas passar e não ter vontade de ir embora, querer vir sempre para aqui ajudar, ter vontade de ajudar, é voluntariado...” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“Dar de nós ao próximo sem esperar uma gratificação, um reconhecimento, seja monetário seja público, estar junto apenas das pessoas de forma a poder ajudar sem esperar qualquer coisa em troca.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“O convívio em si entre nós, a amizade que se cria e de ir ajudar as pessoas.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“(…) para mim voluntário é mesmo ajudar, ajudar e estar pronto para o próximo, para a família, para um amigo até para um desconhecido, para mim voluntária é isso.” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Ser voluntário é dar ajuda a quem precisa, ser amigo daqueles que mais necessitam. Ao fim ao cabo, é darmos um bocado do que nós podemos dar aos outros.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</i></p>
	Componente Normativa	Compromisso Obrigação	<i>“Mas o que eu acho ser voluntário é: a gente fazer algo pela sociedade sem esperar uma recompensa, sem... ter aquele tempo, dedicar aquele tempo, dizer assim: “na minha vida</i>

		Regras Fazer bem	<p><i>tenho uma hora, vou dedicar a ser voluntário.”, e dedicá-la. Não é: “eu tenho uma hora para ser voluntário hoje, ah, mas até nem me apetece, não vou.” Não. Ser voluntário é: “tenho uma hora disponível hoje, vou ser voluntário, vou dar aquela hora ao voluntariado. (...) A gente quando pensa em ser voluntário é assim: é eu ir quando eu posso, não é? Isso é ser voluntário. Mas a gente depois também ganha uma certa obrigação que é: eu tenho que arranjar um bocadinho da minha vida para dar a esse voluntariado.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</i></p> <p><i>“ (...) e segundo, somos voluntários, independentemente do tipo de voluntariado que seja, nós temos que estar sujeitos a determinadas regras; porque somos voluntários na decisão de irmos para determinada coisa e se o aceitamos temos que estar sujeitos a essas regras e conhecermos antecipadamente; ou queremos ou não queremos, como eu costumo dizer: «só é bombeiro quem quer, quem pode e quem gosta»; por isso, como quero, posso, ainda posso e gosto, por isso estão os três juntos.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</i></p> <p><i>“Acho que é apenas estarmos integrados numa instituição, o voluntariado não sendo bombeiro acaba por ser... tendo em conta que é prestar apoio e estar junto das pessoas, acaba por ser, apenas estar integrado cumprindo regras que a instituição impõe e que são normais porque há regras a cumprir.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“Voluntário significa que sei que as pessoas estão em casa descansadas, estão a contar com os bombeiros para as socorrerem, se não tinham que estar alerta uns com os outros. E sinto-me orgulhoso que sei que estou a fazer bem, para bem da humanidade e para bem do país, que infelizmente o país não tem piedade nenhuma pelos bombeiros voluntários.” (Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe)</i></p>
--	--	---------------------	---

Categorias	Dimensões	Ideia-chave	Frases
4. Processo de Seleção	Instrução	Inscrição Escola Instrução inicial de bombeiros	<p><i>“(...) fui a uma reunião para várias pessoas que se tinham inscrito e então ficámos a saber que nós tínhamos de seguir, portanto tínhamos que partir para uma escola, fazer escola, nós fizemos mesmo escola.” (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“Era sexto ano, pronto, mas como eu entrei com catorze anos, na altura, só tinha que estar na escola,... tinha que ter boas notas, bom aproveitamento escolar. Era a única coisa, não havia psicólogos, não havia nada.” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“Na altura... ou seja, quem quisesse vir para bombeiro vinha, inscrevia-se e fazia a escola. Ficava apto, ficava; não ficava apto, ficava na carreira anterior, ou seja, cadete ou aspirante e andava ali. Quando eu pensei em ser bombeiro voluntário, pensei que era entrar e “já sou bombeiro”. Não foi assim, mas depois já estava cá já não voltei atrás. (...) Porque a gente, quando vem para os bombeiros, quer é fazer serviços, ir para os incêndios, fazer tudo e então a minha escola levou dois anos a ser bombeiro. Ou seja, entrei como cadete, depois passei para aspirante e só depois, ao fim de dois anos é que fui bombeiro.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</i></p> <p><i>“ (...) depois há ali um período entre os 16 e os 18/19 anos que é onde depois começamos a formação de instrução inicial de bombeiro; na altura era instrução para os aspirantes, para a escola de aspirantes e pronto e aí foi praticamente um ano em formação teórica e prática onde se aprendem mil e uma coisas; como costume dizer, os bombeiros têm de saber de tudo um pouco e aprendeu-se muita coisa que sem dúvida não só para a minha actividade como bombeiro mas também para o exterior, foi sem dúvida uma mais-valia.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</i></p> <p><i>“...ingressei nos bombeiros voluntários na escola de infantes na altura, fui promovido à escola de cadetes e agora estou a fazer a escola de bombeiros, a instrução inicial de bombeiro, estagiários” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“Na altura, inscrevi-me. Agora é assim: tivemos que fazer uma formação e tive que... fizemos... tivemos formação prática, neste caso, teórica e prática, passando nesses exames, que a escola que durou, mais ou menos, um ano... aí somos mudados a bombeiros, mesmo bombeiros.” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Fazemos uma pré-selecção, mas nada rigoroso. Na altura, não. Tínhamos que fazer uma escola e ao fim dessa escola temos que ficar aptos ou não aptos para o serviço. Nessa escola,</i></p>

			<p><i>temos formação teórico e prática. Só ao fim dessa escola - chamada escola - da formação e tudo é que podemos ficar aptos ou não. Podemos não ficar aptos para ser bombeiro. E acontece às vezes.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</i></p> <p><i>“(…) gostei e comecei a frequentar mais os bombeiros, mais que até fiz uma escola.” (Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“É fazer uma ficha, fazemos a inscrição, eles veriam se nós temos perfil ou não para nos chamar, chamavam-nos e depois ao longo das semanas em que havia instrução as pessoas, as próprias pessoas desistiam. Nós começámos 30 e tal a fazer escola comigo e no fim ficámos 13.” (Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</i></p>
	Seleção RH	Testes Provas Entrevista	<p><i>“Mais concretamente, testes psicotécnicos, entrevistas com psicólogo, essas coisas todas. Normal.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“...ao passar a escola de estagiários sim, tivemos testes psicotécnicos e provas de admissão. (...) No caso dos psicotécnicos tivemos uns testes a pôr à prova as nossas capacidades mais psicológicas, de forma a ver a nossa vocação para bombeiro... uns testes de atenção, de concentração, essas coisas... e tivemos depois uma entrevista com a psicóloga para ver as nossas capacidades, se estávamos aptos ou se tínhamos o perfil adequado para ser bombeiro voluntário, em termos físicos não houve provas físicas nenhuma.” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“Fomos numa primeira fase entrevistados, fizeram-nos algumas perguntas, na qual eu fui avaliado e passei. (...) Uma entrevista, fomos previamente avaliados, tive que fazer exames médicos para poder estar...para a corporação saber se eu estava apto ou não a desempenhar as funções que me são confiadas e por exame psicológico também porque aqui dentro há sempre a parte psicológica que pode ser afetada em determinadas situações que nos aparecem no socorro especialmente.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“Fiz um teste psicotécnico e depois tive uma entrevista com a psicóloga. E daí foram selecionados os... para serem estagiários.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</i></p>

Categorias	Dimensões	Ideia-chave	Frases
5. Formação	Escola/ Formação Inicial	Formação inicial Módulos	<p><i>“A formação inicial de bombeiro, desde de desencarceramento, táticas de socorro, matérias perigosas. Agora uma coisa que não fazem é manobras de escadas. Na altura (...) todas as pessoas que entrassem, entravam nesse processo de formação, se se inscrevessem como bombeiros voluntários, entravam nesse processo.” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“Ganha-se, ganha-se muito a nível da aprendizagem porque, para mim que já cá andava na escola de cadetes e infantas, tínhamos uma formação básica que era só para nos dar umas luzes do que iríamos aprender mais tarde. E agora com esta formação posso dizer que já sei o que um bombeiro faz.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“(...) é bom por agora podemos fazer serviços é bom essa formação que nos permite saber o que fazer em cada situação, mesmo não estando, mesmo não estando em serviço, mesmo estando à civil é bom numa situação mais de mais aperto sabermos controlar melhor as emoções, estar mais calmos, saber o que fazer. Por vezes a população em geral não sabe pronto, por exemplo, numa doença súbita, ficam um bocado aflitos e não sabem como actuar nós já temos essa formação permite-nos manter mais a calma e agir em conformidade como deve ser.” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“(...) foi um ano de formação, foram vários módulos todos eles com horas diferentes não sei agora precisar quantas horas é que tinha cada módulo.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“Nós antes de fazermos qualquer tipo, algum serviço temos que ter formação para podermos fazer melhor o serviço.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</i></p>
	Formação Contínua	Contínua Durante o ano Aperfeiçoar	<p><i>“Formações de desencarceramento, socorrismo já vários cursos, além de formação contínua, durante o ano vão fazendo cursos para aperfeiçoar ou aprender novas técnicas que surgem.” (Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“A formação, nós recebemos formação todo o ano e todos os anos, aquela formação pode naquele ano não ser substituída, mas no ano a seguir já pode ser, posso vir a aperfeiçoar o que dei.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</i></p> <p><i>“A formação inicial de bombeiro, já é uma formação e já não se entende como instrução; depois temos a instrução, que é uma instrução contínua. E a ideia qual é? A ideia é, nós temos uma formação base no início da carreira para sermos bombeiros e</i></p>

			<p><i>temos durante o ano, temos que cumprir pelo menos setenta horas de instrução/formação.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</i></p> <p><i>“Lá está, tivemos um formador que nos veio dar essa formação, como as outras restantes, porque nós temos formação nas áreas todas (...).”(Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Recebe-se muito mais formação que aquilo que a gente pensa, muito mais. E no decorrer dos anos ainda mais formação que temos que receber, temos que evoluir. Há cursos mais técnicos que temos que tirar - quem quer tirar, não são todos obrigados, nem todos tem possibilidade! – mas, é um processo de aprendizagem sempre; aprendemos sempre... estamos sempre a aprender, a evoluir.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</i></p>
--	--	--	---



Categorias	Dimensões	Ideia-chave	Frases
6. Comprometimento	Calculativo	Servir Tempo Disponibilidade Condições Esforço	<p><i>“O compromisso que eu acho que todos nós temos é servir o outro. E o compromisso importante é aprender para saber servir. (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“É assim, a ajuda, passa por ser a nossa ajuda, não é? Esta corporação fora os bombeiros não é nada. A associação no caso de não ter bombeiros quem socorre? Ninguém.” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“O compromisso que a corporação teve para comigo foi a nível de fardamento, manter o fardamento para eu ter uma boa postura a nível de fardamento, garantir-me os cuidados médicos se eu precisasse com algum acidente e não me ofereceu mais nada.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</i></p> <p><i>“Eu acho que em troca é mesmo o meu trabalho, o meu esforço. Acho que é o meu esforço mesmo. Porque eu faço alguns esforços para poder estar cá.” (Sujeito 5, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“Tanto sinto, como dou; disponibilizo o meu tempo para o serviço de uma causa.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</i></p> <p><i>“O meu esforço, a minha dedicação.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“Se calhar corresponder às expectativas, cumprir os horários, ajudar de forma em horas de disponibilidade sempre que possível, dedicar-me à corporação (...)” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“Compromiso de fazer algumas horas durante um período de tempo, que normalmente é de um ano, o compromisso que tenho com a instituição será passar cá algumas horas durante um ano.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“Nós assumimos um compromisso – digamos – com a associação, mas, ao fim ao cabo, o compromisso é para o povo em geral e os bens das pessoas; o compromisso é assegurar, ao fim ao cabo, a saúde, o socorro e a protecção dos bens; isso é que é o nosso compromisso e é isso que temos que, ao fim ao cabo, cumprir mesmo.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</i></p>
	Afectivo	População Farda (significado simbólico) Espírito de amizade Cumplicidade Bem-estar Orgulho Valorização pessoal	<p><i>“O que eu dou à corporação em troca é aquilo que eu dou ao próximo, aquilo que eu dou lá fora; se eu lá fora ajudar, eu estou a ajudar a corporação; se eu lá fora não ajudar eu estou a prejudicar a corporação. Portanto, o que nós temos de tentar dar à população é aquilo que nós, para aquilo que nós nos comprometemos, é servir, servir, servir e o melhor possível. (...) eu achei que se me entregasse um bocadinho aos outros, pessoalmente ia-me valorizar, ia contribuir para um mundo melhor.” (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“Não vou pôr outra farda por fora, por trás. Peçam-me o que quiser, posso ajudar, tudo e mais alguma coisa; vestir uma segunda farda, não, não é dos meus planos. (...) Não tenho vergonha. Nem tenho</i></p>

		Família	<p><i>vergonha de sair daqui e andar com a farda vestida. É um orgulho.” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“A corporação para comigo, criar o bem-estar, acho que é o principal o bem-estar de quem está cá dentro, ou para quem entra, para que possa continuar cá durante vários anos.” (Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Voluntariado acho que é mais isso. É o que eu digo, como gosto muito, se calhar acho que é mais com a população e não com a corporação em si.” (Sujeito 5, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“O que é que me liga? Familiares, como já falei.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</i></p> <p><i>“Dar, dar o que puder à casa. Mas a nossa família e vida profissional sempre primeiro. (...) Sim, cumprir o nosso serviço mas nunca esquecer a família e a nossa vida pessoal primeiro.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“Acima de tudo, poder continuar a vestir a farda, fazer o que gosto, manter as amizades que tenho aqui dentro e, sobretudo, porque isto ajuda muito também uma pessoa a distrair-se um bocado da nossa vida, dos problemas que nós temos, uma pessoa vem até aqui e prontos, passa tudo e então uma pessoa sente-se bem ao vir para cá.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“Se calhar mais emocional sim sentir-me bem, sentir-me bem por fazer parte desta, desta causa. Se calhar é mais emocional do que do que, se calhar, do que outra coisa não é mais emocional.” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“A família que aqui em certa forma se junta, há sempre um espírito de amizade e cumplicidade entre os colegas que nos liga à casa uns aos outros e é isso que forma a casa.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“O querer ajudar os outros e o gostar de estar na casa, sinto-me bem aqui.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“As amizades que a gente aqui cria também e acho que é... que é... que é isso e também, lá está, «vida por vida».” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“O que é que me liga à corporação dos bombeiros!? Além de família, que tinha; além de família, amigos. E, sei lá, acho que isto não dá muito para descrever, mas é um sentimento, uma ligação forte que se tem em ajudar as pessoas e a família de bombeiros.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</i></p> <p><i>“(...) tenho cá os meus amigos (...) ligamo-nos, criamos amizades, a juventude vem para aqui, nós ensinamos o melhor que pudermos e começamos a levá-los ali e acolá para eles ganharem amizade e seguir os nossos passos.” (Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Eu acho que é a camaradagem” (Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</i></p>
	Normativo	Regras de segurança Respeito	<p><i>“Respeito, dedicação, profissionalismo” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“Ser humilde, respeitar a nossa farda, e... não é... e, lá está, eu acho que uma pessoa, entrando para os bombeiros, já tem que ser humilde e nem é preciso eles nos pedir isso; e nós sabemos que temos que respeitar o próximo (...).” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</i></p>

Categorias	Dimensões	Sub-Dimensões	Ideia-chave	Frases
<b>7. Deveres da Corporação</b>	Componente Transaccional	Formação	Formações contínuas Preparar	<p><i>“A corporação, em parte tem, assume em dar formação, assume em preparar.” (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“(…) ao mesmo tempo, actualizar a minha formação para que possa dar sempre o melhor para a população.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“...a corporação acaba por ser uma forma de respeitar o nosso trabalho vai-nos cedendo fardamento, formações contínuas durante o ano.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“Um compromisso que eles assumiram connosco ao fim ao cabo é (...) dar-nos formação (...).” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</i></p> <p><i>“Tem de me dar formação é um dos deveres (...).” (Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</i></p>
	Componente Transaccional	Segurança	Material Segurança do bombeiro Protecção	<p><i>“(…) sempre que possível devem fornecer o material necessário para a segurança do bombeiro, não é, embora aqui a corporação tem feito um esforço bastante grande para que isso se consiga concretizar (...) uma das coisas que eles têm é que tentar dar ao bombeiro o material que seja para sua protecção e para poder socorrer (...).” (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“Em segurança para que um agente vá fazer um socorro, irmos salvar uma pessoa e em vez de uma pessoa ficam lá duas. Por falta de equipamento, ou por falta de validade do equipamento. Só preciso que eles tenham isso em conta. De resto, não espero mais nada.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</i></p> <p><i>“(…) garantir-me as condições de segurança para poder desempenhar as funções lá fora(...).” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“Para nós estarmos mais protegidos quando fazemos serviços.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</i></p>
	Componente Transaccional	Gestão	Gerir	<p><i>“(…) depois também é uma das coisas que muitos bombeiros voluntários, a maior parte, trabalham e então hoje a lei não beneficia muito o bombeiro, ou seja, nós trabalhamos gratuitamente mas hoje os governantes querem que a gente trabalhe ainda mais, digamos assim, e às vezes, põem só à frente os interesses deles e não põem os nossos (...) então a associação tenta sempre (...) fazem um plano de formação no início do ano, em que esse plano de formação consiga conciliar os vários horários, dos vários bombeiros. E então lá está, esse é um dos deveres que a</i></p>

				<p>corporação tem em tentar gerir o melhor possível, dentro, conseguir com o corpo activo e com a corporação, tentar gerir, digamos, esse tempo para ver se as coisas funcionam.” <b>(Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</b></p> <p>“(…) lá está como eu costumo dizer: «trabalhar com voluntários é muito mais difícil do que trabalhar com profissionais»; portanto, para cativar o voluntariado temos de ter condições para o ter cá e para que eles se sintam bem, se sintam como se estivessem em sua casa e como eu costumo dizer, o caso é, tenho duas famílias, que é a minha família mesmo e a família dos bombeiros e a primeira casa é a minha casa e a outra é a casa dos bombeiros, por isso.” <b>(Sujeito 6, 2º Comandante)</b></p>
	Componente Transaccional	Tecnologia	<p>Material Fardamento Meios Tecnologia Equipamentos Condições</p>	<p>“...há dezoito anos atrás, havia meia dúzia de carros, hoje o parque está aí cheio. Não era nada do que se pensa que é hoje. Uma pessoa tem um incêndio grande, no computador consegue ver o incêndio grande e consegue trabalhar. Antigamente não. Antigamente uma pessoa tinha que dar uma volta ao incêndio todo.” <b>(Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</b></p> <p>“...corporação para comigo, criar o bem estar, que é o bem estar de quem está cá dentro, ou para quem entra, para que possa continuar cá durante vários anos... desde que crie condições para estarmos cá.” <b>(Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe)</b></p> <p>“Desde equipamento, material para os carros, desde formação, tudo aquilo que o bombeiro precisar para trabalharem, não é? Que um bombeiro não precisa só de calças, botas. Não, o bombeiro precisa que o equipamento do carro esteja dentro da validade, que as ambulâncias tenham todo o material necessário para a gente fazer o pré hospitalar, que os carros tenham tudo, desde mangas, motobombas tudo a funcionar dentro dos parâmetros (...).” <b>(Sujeito 4, Adjunto do Comando)</b></p> <p>“Eu acho que a corporação para comigo tem de criar condições para eu voluntariamente... criar as condições, seja físicas seja de apoio, seja que nos sintamos confortáveis, tem de criar todo o tipo de condições para que consigamos fazer o trabalho para o qual a missão, para o qual os bombeiros têm essa missão.” <b>(Sujeito 6, 2º Comandante)</b></p> <p>“Manter-me devidamente equipado (...).” <b>(Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</b></p> <p>“(…) acho que temos direito, acho que a corporação tem o dever, não é, de nos pôr material adequado (...).” <b>(Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</b></p> <p>“(…) já que somos voluntários, não somos remunerados, pelo menos colaboram com o nosso fardamento, temos direito a uma senha que nos dá direito a uma pequena refeição durante o período em que estejamos de piquete, é dar o mínimo de condições para nós podermos estar cá..” <b>(Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</b></p>

				<p><i>“O fardamento.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“(…) um dever que eles tem é dar-nos o fardamento, porque, infelizmente, está muito complicado.” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Um compromisso que eles assumiram connosco ao fim ao cabo é (...) receberem-nos em casa como se fosse família, basicamente é isso.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</i></p> <p><i>“(…) tem de me dar equipamento que é um dos deveres que eu acho que a corporação tem (...).”(Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</i></p>
	Componente Transaccional	Defesa jurídica	Defender Advogados	<p><i>“...os deveres que a corporação tem com nós é tentar-nos defender sempre que algo nos corre mal, ou seja, nós estamos sujeitos a vários tipos de coisas que possam acontecer, desde termos de ir testemunhar sobre um acidente, termos de... de testemunhas passamos a arguidos por ter feito algo de errado, várias coisas, e a corporação tem esse dever de nos defender perante essas coisas, porque é assim, nós para além de sermos voluntários temos de ser profissionais no que fazemos e então recebemos essa formação para que sejamos os mais profissionais possíveis. (...) A corporação tem advogados que trabalham para a casa que nesses casos vão-nos defender, como também a liga de bombeiros, como a Autoridade de Proteção Civil tem entidades próprias para nos defender.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</i></p> <p><i>“Ao fim ao cabo, defender-nos de tudo e mais algumas coisas que apareçam.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</i></p>
	Componente Transaccional	Direitos consagrados	Licença Ausência legítima Seguro	<p><i>“É assim, os bombeiros têm a possibilidade de meterem a licença de férias, doença, licença de doença e na atividade e na reserva. São as quatro possibilidades que o bombeiro tem de poder sair e voltar a entrar.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</i></p> <p><i>“Um compromisso que eles assumiram connosco ao fim ao cabo é dar-nos seguro (...) Seguro mesmo, de acidentes. Nós temos, nós estamos, se nós tivermos uma coisa qualquer – como os bombeiros é uma profissão de risco, podemos ter acidentes de trabalho”. (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</i></p>
	Componente Relacional	Zelo e Respeito	Zelo pelos direitos Respeito pelo voluntário	<p><i>“Quero é que me respeite e que tenha as condições todas para eu poder trabalhar”. (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</i></p> <p><i>“(…) acho que a corporação tem o dever (...) de respeitar as nossas limitações, sejam elas a que nível for... não é...porque é voluntariado, a corporação tem também que ver o nosso lado de voluntariado (...)”(Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“Respeitar o trabalho. (...) Do voluntário neste caso, a nossa disponibilidade, nós estamos aqui para ajudar esperamos no mínimo respeitar o nosso trabalho.” (Sujeito</i></p>

				<p><b>9, Bombeiro 3ª Classe)</b>  <i>“Tem que haver um mútuo respeito.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</i>  <i>“(…) tem de fazer com que eu me sinta bem.” (Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</i></p>
	<p>Componente Baseada em Valores</p>	<p>Compromisso</p>	<p>Gosto Vontade própria Sem deveres para o voluntário</p>	<p><i>“Deveres...eu acho que deveres mesmo. É assim, nós temos que cumprir o voluntariado como se fossemos profissionais. Isso, isso é verdade. Mas, claro que a corporação também não vai exigir de mais; porque nós não somos profissionais, não é!? Claro que temos de fazer tudo pelo melhor, mas assim deveres mesmo, acho que não há mesmo.” (Sujeito 5, Bombeiro 3ª Classe)</i>  <i>“Os deveres da corporação... acho que temos mais nós deveres com eles, temos mais nós deveres a prestar à corporação do que a corporação a nós.” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i>  <i>“Acho que eles... deveres não tem nenhuns comigo, porque eu entrei para aqui, porque eu quis, porque eu gosto” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</i>  <i>“Compromisso! Eu é que me comprometi com a corporação, não a corporação comigo. Era eu o que poder dar, dar à corporação porque a corporação tinha a dar a cinquenta e tal mil habitantes. (...) A corporação não tem deveres nenhuns, porque infelizmente o dinheiro é pouco, não pode ter deveres nenhuns comigo, não estou a pedir salário, nem estou a pedir nada porque se não também não estava aqui voluntário, não é?” (Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe)</i></p>

Categorias	Dimensões	Sub-Dimensões	Ideia-chave	Frases
<b>8. Deveres do Bombeiro Voluntário</b>	Componente Transaccional	Formação	Aprender Horas de formação	<p>“...nós temos de cumprir com as horas de formação (...) o compromisso é aprender para servir.” (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</p> <p>“ (...) temos que as cumprir; temos que cumprir o plano anual de formação.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</p> <p>“Agora formação somos mesmo obrigados a ter.” (Sujeito 5, Bombeiro 3ª Classe)</p> <p>“Lá está, cumprir formações (...)”.(Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</p> <p>“Pronto, os deveres que nós temos é: temos a formação que temos que vir (...)”.(Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</p>
	Componente Transaccional	Ética profissional	Sigilo Respeito Disciplina Zelo pelos equipamentos Regras	<p>“...nós temos de cumprir com o sigilo profissional (...) Portanto eu tenho que, quando estou na acção, ter de respeitar, digamos, a pessoa que esteja acima de mim e a que esteja abaixo de mim, porque o ser humano tem de ser respeitado, quer seja com o mais velho, quer seja com o mais novo.” (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</p> <p>“E a maior delas todas que é o sigilo.” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</p> <p>“Muitos. Foi aquilo que eu disse, sujeitamo-nos em vir para cá. (...) Como disse, nós somos voluntários na decisão de irmos para determinada coisa; mas depois, ao irmos, sabemos que temos de estar sujeitos a determinadas regras. (...) Cumprir piquetes nocturnos, piquetes diurnos, prevenções a desporto, formaturas, reuniões, instruções, que são muito importantes e que são feitas ao longo do ano; pronto se viemos para cá para servir a instituição, se as regras são essas, temos de nos sujeitarmos a elas e se gostamos mesmo da causa é óbvio que nos vamos sujeitar normalmente porque, porque é disto que gostamos.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</p> <p>“(...) regras e disciplina dentro da corporação vai sendo cumprida e vão exigindo, no fundo tem que haver uma certa exigência porque somos muitos, uma instituição com cerca de cem pessoas, mais ou menos são muitas ideias cá dentro e é preciso haver regras e tem que se procurar fazer cumprir essas regras.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</p> <p>“Portanto respeitar o material que nos é disponibilizado, as fardas, os veículos que estão ao nosso dispor para utilizarmos os equipamentos individual e que nós temos, portanto desde que qualquer bombeiro aqui deve cumprir, o respeito uns pelos outros é muito importante.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</p>



				<p><i>“Ser responsável com o trabalho em si, não deixar ficar mal os bombeiros.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</i></p>
	Componente Baseada em Valores	Missão da Corporação	Objectivo População Causa	<p><i>“Os deveres é, como eu disse, é cumprir o objectivo e o objectivo da corporação é servir o próximo e então eu tenho de cumprir; quando eu deixar de cumprir ou quando eu achar que não posso cumprir então, o melhor é eu abandonar o barco.” (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“(…) e cumprir a missão para a qual a causa, neste caso, a associação, foi criada, que é servir a população e acho que isso é uma honra e é muito bom para nós, quem o faz.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</i></p> <p><i>“(…) tocando a sirene, não é para servir os bombeiros, é para servir a população, não é; toca o telefone é uma urgência, não é para servir a corporação, é para servir a sociedade, neste caso, quem está à nossa espera; eu, é assim, eu acho que a corporação em si é formações, estamos escalados, cumprir os piquetes, porque se há alguma situação durante a noite nós temos que estar preparados, porque quem precisa de nós são as pessoas não é... não é a associação em si (…).” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Eu unicamente não tenho nada a dar em troca. Eu dou é à população.” (Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Eu mais do que deveres com a corporação tenho deveres com a sociedade. (...) Com a população fazer o melhor que sei.” (Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</i></p>
	Componente Relacional	Imagem da corporação	Representar uma farda Postura Honrar Manter imagem	<p><i>“(…) tenho de saber que estou a representar uma farda e também é muito importante ter postura, não é, ter uma postura correcta para a representação dessa farda.” (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“...principalmente que tudo o respeito, por causa do nome que é, que ainda hoje é assim, vejo qualquer coisa que passe mal, não é o bombeiro que fez, foram os bombeiros que fizeram. Qualquer coisa é “os bombeiros”, leva tudo pelo mesmo... na rua leva tudo o mesmo, fez asneira, foram os bombeiros que fizeram, não foi o bombeiro, é os bombeiros. Uma pessoa dizia que nos incutiam o respeito, acima de tudo lá fora; a imagem, isto é uma instituição, quando houver alguma asneira é “os bombeiros”, não é “o bombeiro” que fez, são os bombeiros é que padecem.” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“É assim, os deveres são muitos. Vamos falar de alguns, dos mais importantes: temos de ter uma boa postura, temos que fora e dentro do quartel a nossa imagem e respeitar a associação de bombeiros voluntários (...)” (Sujeito 4, Adjunto do</i></p>



				<p><b>Comando)</b></p> <p><i>“Os deveres de um bombeiro...se calhar pôr em prática, pôr em prática o que eles ensinam, honrar a camisola quase como num clube, sabermos que somos um bombeiro voluntário mesmo não estando de serviço, somos bombeiros voluntários 24 horas por dia. Temos uma imagem a manter da nossa corporação porque as pessoas lá fora vêem-nos fardados e mesmo não estando fardados reconhecem-nos como bombeiro.” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“Bom comportamento, a nível de fardamento utilizar a farda com respeito...” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</i></p>
	Componente Transaccional	Trabalhar em segurança	Segurança	<p><i>“Nós é assim, o nosso lema é: uma pessoa vai socorrer, mas primeiro nós e sempre nós. Nós temos que nos pôr a nós em segurança e depois é que vamos socorrer, porque é assim, se está uma vítima, ficar mais duas ou três não.” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“Se calhar cada vez mais temos que pensar na segurança, mas identifico-me com esse lema. (...) Segurança nossa, nossa segurança e de quem vamos tentar salvar. Se calhar havia mais esse lema vida por vida; se calhar, cada vez mais nas formações se debate em primeiro lugar a segurança; se não em vez de uma pessoa podem ficar duas.” (Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“(...) respeitando regras de segurança que são muito importantes não se devendo descurar, porque os acidentes acontecem também aos bombeiros, portanto devemos ter sempre em atenção já que nos é facultada as fardas e os equipamentos dentro do possível são disponibilizados todos, devemos utilizar tudo o que estiver ao nosso alcance para nos proteger.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</i></p>
	Componente transaccional	Prestação de serviço	<p>Colaboração Tempo Horas de trabalho Disponibilidade Conhecimento</p>	<p><i>“Também no caso que, às vezes acontece, nós temos que ser colaboradores com outras autoridades; nós, muitas vezes, vamos para o terreno e trabalhamos com outras autoridades (...).” (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“De servir. Porque é assim, o servir uma pessoa, servir à corporação serve as pessoas em si de fora, não é? A nossa disponibilidade, apesar de ser pouca, mas ter a nossa disponibilidade para vir ajudar.” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“Trabalhar sempre sem estar à espera de receber nada em troca.” (Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“(...) temos que cumprir os nossos piquetes nocturnos; os nossos piquetes diurnos, tudo que faz parte da ordem de serviço da corporação (...).” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</i></p>

				<p><i>“Deveres é quando a sirene toca ter que estar cá.” (Sujeito 5, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“Com os meus conhecimentos, a maior parte deles foram dados pela instituição com a formação que me foi ministrada; se me foi dado, tenho de retribuir à instituição dessa forma.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</i></p> <p><i>“Cumprir todas, o serviço em que esteja escalado, todos os meus piquetes, em caso de necessidade extrema fazer eu o serviço, não havendo mais ninguém, entre outras. Mas básico é isto. Dar as horas que são exigidas.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“Enquanto bombeiro voluntário cumprir as horas que nos são pedidas a nível de piquetes.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“Acho que nós damos aquilo que podemos e não nos obrigam a dar mais do que isso.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“Lá está, cumprir (...) ordens de serviço, piquetes, prevenções desportivas, toca a sirene só se a gente não... não puder vir.” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Somos voluntários, mas temos obrigações; temos uma escala de serviço, temos que ... temos piquetes nocturnos, temos escala de serviço que temos que fazer aqueles serviços, estamos escalados, temos que fazer; além disso, temos voluntariado. Aparecemos aqui, estamos aqui; se for preciso, vamos.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</i></p> <p><i>“Pronto, os deveres que nós temos é: (...) temos piquetes que temos que dar, temos, ao fim ao cabo, que cumprir umas xis horas – que agora é obrigatório por lei –, temos que, ao fim do ano, dar umas xis horas de voluntariado (...)” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</i></p> <p><i>“É cumprir as ordens de serviço”. (Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe)</i></p>
--	--	--	--	--

Categorias	Dimensões	Ideia-chave	Frases
9. Expectativas/ Promessas	Explícitas	Formação Regras Material	<p>“É assim, na nossa formação nós recebemos formação de várias coisas que é preciso para ser bombeiros e uma das que recebemos é a legislação que faz parte dos bombeiros, ou seja, o que nós temos de cumprir, o que a casa nos tem para oferecer, ou seja, as normas da casa, nós temos de saber a legislação dos bombeiros e temos de saber também o regulamento interno do corpo dos bombeiros. Ou seja, cada corpo de bombeiros tem um regulamento interno, nós temos que nos regular pelo regulamento interno e só depois é que nos vamos regular pelo regulamento que faz parte da Liga Nacional de Bombeiros.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</p> <p>“Da corporação esperamos sempre o melhor, nunca o pior. Claro que há os altos e baixos, como em todo o lado. Isto muda-se de presidentes, muda-se de comandos e também se mudam um bocado as coisas. E também mudou as leis, e então acho que mudou muita coisa. Começámos a ser mais sobrecarregados.(...) nós agora temos que dar 275 horas; para uma pessoa voluntária, isto começa a ser muito cansativo, temos que passar aqui muito mais tempo. Lá está, se calhar os meus colegas começaram a desistir por isso mesmo.” (Sujeito 5, Bombeiro 3ª Classe)</p> <p>“Foi logo a entrega de material de protecção, a formação, que também está sempre em actualização e é só, para já.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</p> <p>“Nós, na altura, tivemos uma formação aonde nos foi explicado os nossos deveres com a corporação e tudo aquilo que a corporação nos poderia ajudar, o dever deles connosco.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</p>
	Implícitas	Evolução Progressão Carreira Vantagem competitiva	<p>“As minhas expectativas, é fazer sempre cada vez mais e melhor para ajudar. Do meu desempenho e formações que a corporação proporciona; eu aproveito para... entrar, sempre que posso. Agora tenho trabalho no Hospital e conduzo uma ambulância de transporte de doentes. É quase a mesma coisa.” (Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe)</p> <p>“Expetativas. É assim, a gente quando é bombeiro quer sempre subir, subir, subir, subir e no meu caso... No meu caso é assim: eu fui bombeiro, fui cadete, fui aspirante, fui bombeiro de terceira, fui bombeiro de segunda, de primeira e parei ali. Ou seja, a gente tem que ter uns xis anos para poder concorrer para subir.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</p> <p>“ (...) os bombeiros para passarem para bombeiros de 2ª ou para subirem de carreira têm de fazer determinado tipo de formação também.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</p> <p>“É assim, é uma boa casa. Para mim que gosto disto, espero chegar às categorias mais altas, mas</p>

			<p><i>tenho que tentar, lutar para fazer por isso.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“(…) acho que ser voluntário, não é, numa corporação de bombeiros que nos pode alargar para outros horizontes mesmo na vida civil que normalmente ao ser voluntário numa corporação traz outras expectativas seja na vida civil como por exemplo ingressar na carreira de saúde, seja enfermagem, medicina qualquer coisa ligada à saúde, é uma área atractiva o voluntariado nos bombeiros, que facilita-nos a nossa escolha não é...” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“...um dia que ingresse no mercado de trabalho vai-me dar outra facilidade, outra capacidade de integração, acho que os bombeiros voluntários ajudam nisso em termos de... como os bombeiros é uma unidade paramilitar, dá-nos outro respeito, forma de saber estar com os outros, que acho que só por essas situações conseguimos partir em vantagem perante outros rapazes da minha idade” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“(…) lá está, aquela minha ambi... ambição de querer subir – porque eu não me quis deixar ficar por baixo, quis sempre subir na minha carreira de bombeiro (...)”.(Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Eu tive sempre a expectativa de sempre aprender mais e de ter mais formação e ir até onde é que puder. É o que estou a fazer. Entrei como bombeiro de... como estagiário – que agora é estagiário – e hoje já sou subchefe. Tenho a aprendizagem e quero cada vez evoluir mais e aprender mais.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</i></p>
--	--	--	---

Categorias	Dimensões	Ideia-chave	Frases
10. Experiência anterior de voluntariado	Experiência Prévia	Escuteiro Já era voluntário	<p><i>“Fazia parte...era escuteiro; depois tive que abdicar porque tinha de ser uma coisa ou outra.” (Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“É assim, fui escuteiro... Por certa parte também são voluntários não tão conforme somos agora – não é? – cujos escuteiros têm uma missão totalmente diferente da nossa. Agora, tudo bem que já há... nestes últimos anos, os escuteiros já fazem serviço de voluntários, já vão visitar os velhinhos, já vão levar comida aos mais necessitados e tudo. Mas antigamente era só ali na igreja e ( ...) pouco mais.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</i></p> <p><i>“Já era voluntário na paróquia, de onde sou natural, já era voluntário fazíamos uma actividade junto da população mais idosa.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“É assim, não sei se era, a minha mãe trabalhava com idosos e eu ajudava aí.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“(...) já andei nos escuteiros (...).”(Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</i></p>
	Primeira experiência voluntária	Primeira experiência Nenhuma	<p><i>“Assim as coisas que a gente fazia quando andava na escola, uma vez entre outra, às vezes íamos fazer assim visitas, tipo lar de idosos, mas assim mesmo, mesmo directamente nunca tinha tido assim experiência de voluntariado.” (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“Já fiz algumas coisas voluntárias noutras áreas, mas estar ligado a outras instituições não, porque esta já me retira muito tempo e o tempo que eu perco com esta instituição e gosto de o dedicar a ela; não gosto de perder tempo para outras, porque gosto de ganhar esse tempo e pô-lo em prática ao serviço desta casa. (...) Antes de vir para os bombeiros, não. (Sujeito 6, 2º Comandante)</i></p> <p><i>“Os bombeiros foi a primeira experiência.” (Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Não, nenhuma.” (Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</i></p>

Categorias	Dimensões	Ideia-chave	Frases
11. (In)Cumprimento da corporação	Ruptura Circunstancial	Falhas	<p>“(…) acho que deve haver respeito mútuo, e muitas vezes aí falha, que às vezes não há, mas isso já vem das mentalidades (...)”.(Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</p> <p>“A gente tem que ter sempre que os bombeiros tenham um nível de fardamento exigido por lei. Ou seja, neste momento, nós temos algumas lacunas no fardamento. Temos falhas dos fatos domex, temos falha de capacetes urbanos, embora todos têm capacete urbano, só que uns são dos novos, outros são dos velhos.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</p> <p>“Provavelmente já, mas se me perguntar o quê, não me lembro. (...) Acho que algumas coisas até podem ser muito graves, mas esquece-se. (...) Mas, se calhar as situações que foram, têm a ver com uma determinada pessoa ou determinadas pessoas e não com a instituição em si; por isso é que se continua a servir; estamos cá para servir a instituição e não determinada pessoa; as pessoas passam e a instituição continua. (...) Se calhar a instituição não é por isso mesmo que continuamos a servir a instituição, porque quem faz esse tipo de erros e quem nos serve como tal serão os homens que estão à frente dessa instituição, por isso, se houver situações dessas tem a ver com determinada pessoa e são ultrapassáveis; porque o gosto continua a ser igual.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</p> <p>“Já houve falhas e agora também temos que assumir as falhas e quando essas falhas existem e apercebemo-nos delas, porque muitas vezes se existem essas falhas, não nos apercebemos e quando nos apercebemos, como é óbvio, não as remediamos mas temos que demonstrar a esse bombeiro que falhámos também; nós também somos humanos; e como qualquer humano erra; tem de se tentar explicar ao bombeiro e pedir-lhe desculpa, porque se falhamos com ele e ele também quando falhar connosco, de certeza, que também irá fazer isso.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</p> <p>“(…) eu, para mim, a gestão não funciona muito bem; há coisas que não... não funcionam muito bem; em relação a mim, não tenho que dizer; em relação aos casos que já presenciei, há coisas que não funcionam muito bem, mas eles tem sempre tendência a tentar melhorar e ... e é o que está a acontecer, tem estado sempre a melhorar, porque, lá está, também não podemos agradar a todos; às vezes, eles, por muito que queiram agradar a um, mas já não conseguem agradar a outro, porque o outro acha que fica lesiona... lesado – não é lesionado – acha que fica lesado; eu, lá está, em relação a mim, não tenho que dizer.” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</p> <p>“Nós temos sempre uns desabafos quando as coisas não correm bem. Quando a alimentação não chega a tempo, há sempre uns desabafos. No geral, no geral, tem cumprido. Há sempre... Nós nunca estamos contentes com tudo e há sempre aquela situação que nós estamos no monte a combater há</p>

			<p>xis horas e devíamos ter alimentação e não temos, mas isso são situações esporádicas, que vai acontecer sempre; e, às vezes, não é por culpa de ninguém, mas ... são situações que têm que acontecer esporadicamente.” (<b>Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe</b>)</p> <p>“Sim. Quer dizer, eles têm não; eles deveriam... (..) De cumprir mais, exactamente. (...) é por fases. Há alturas em que... há alturas em que realmente me sinto como parte da corporação, há outras alturas em que não. (...) Por parte do comando para com corporação, às vezes. (...) Acho que lhes falta também um bocadinho de formação, de motivação e de liderança.” (<b>Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe</b>)</p>
	Percepção de elevado suporte	Cumpre Íntegra	<p>“Ou mais tarde, ou mais cedo cumpre sempre (...) É assim, se há distribuição de material, sei lá, isto aqui começou sempre os mais graduados, os funcionários, depois vem para os voluntários, se não chega este mês, chega para o próximo, ou mais tarde ou mais cedo chega.” (<b>Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe</b>)</p> <p>“Cumpriram sempre” (<b>Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe</b>)</p> <p>“Até agora sempre, porque...sempre que nos têm prometido, entre aspas, alguma coisa não têm faltado à palavra.” (<b>Sujeito 7, Bombeiro Estagiário</b>)</p> <p>“Tem. Não, não muito a nível, não muito a nível, se calhar, formal, tipo mais qualquer problema que possa haver é dirigir aos superiores, e a situação é resolvida seja ela de que seja como for a situação, até, até ao momento qualquer problema que tenha tido apresenta-se esse problema aos nossos superiores e a situação tenta-se resolver da maneira que seja, até ao momento não tenho grande queixa (...) não tenho nada a apontar sobre essa situação.” (<b>Sujeito 8, Bombeiro Estagiário</b>)</p> <p>“Tem sido cumpridos na íntegra. (...) regra geral e estamos a falar mesmo na generalidade daquilo que tenho feito cá, cumprem sempre.” (<b>Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe</b>)</p> <p>“Sim. Não me posso queixar de nada.” (<b>Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe</b>)</p> <p>“Está a falar só Fafe? (...) Só Fafe. (...) Não falhou.” (<b>Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe</b>)</p>

Categorias	Dimensões	Ideia-chave	Frases
12. (In)Cumprimento do Bombeiro Voluntário	Percepção de cumprimento	Cumprido	<p>“Neste preciso momento, eu até à data, acho que tenho cumprido; acho que os meus superiores, pelo menos até à data, não me têm chamado à atenção, nesse aspecto, nunca me disseram que eu não cumpro (...) Falhar, falhar, falhar muito sinceramente, eu não vou dizer que sou melhor que os outros; somos todos iguais, mas falhar, falhar, falhar que eu tenha conhecimento nunca”. (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</p> <p>“Como bombeiro posso-me orgulhar de dizer: cumpro e ainda tinha horas de formação e horas de serviço para oferecer a alguns bombeiros, se eles precisassem.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</p> <p>“Posso dizer que tenho feito os possíveis e os impossíveis e tenho, de alguma maneira, conseguido (...). “ (Sujeito 6, 2º Comandante)</p> <p>“Não tenho tido grandes problemas até ao momento tem corrido tudo bem não tenho chamadas a atenção não há nada porque não deve estar a correr muito mal” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</p> <p>“Procuro cumprir dentro do meu tempo disponível, até agora tenho conseguido cumprir com aquilo que me propus. (...) Tenho procurado cumprir o melhor possível aquilo que me é pedido.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</p> <p>“Penso que tenho sempre cumprido com aquilo que me é, que me pedem e tento sempre ajudar ao máximo aqui.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</p> <p>“Eu acho que sempre cumpro. Desde que ando aqui há 13 anos cumpro sempre com os meus deveres. (...) é o que eu digo: eu considero-me um bombeiro; não sou o melhor bombeiro, nem sou o pior bombeiro, mas acho que eu, na minha maneira de ver, considero-me um bombeiro exemplar.” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</p> <p>“Sim, sim, tenho cumprido. É lógico que há alturas que se cumpra mais, cumpra mais, outras cumpra menos, mas, no geral, sim, tenho cumprido aquilo que me está estipulado fazer e muito mais do que está estipulado fazer. (...) E acho que nunca cometi nenhuma falha grave.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</p>
	Ruptura Circunstacial	Falhas Pouca gravidade	<p>“Uma pessoa falha sempre. É assim, neste momento, por exemplo... estou a trabalhar, toca a sirene, não venho ou não posso vir, o patrão não me dispensa, estou a falhar.” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</p> <p>“Já falhei. Toda a gente falha. Agora não acredito é que foram falhas muito graves porque tenho a folha limpa, por isso. (...) Talvez o falhar uma instrução por esquecimento ou por outro motivo</p>



			<p>qualquer. Mas falhas graves nunca tive até por que assumi... estou comprometido com esta instituição de tal maneira e como sempre estive, nunca fui de falhar, aquilo que tinha de cumprir ou as obrigações que tinha enquanto bombeiro; por isso, se tive falhas, que tive, não foram falhas muitos graves, por isso.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</p> <p>“Há sempre falhas, há ... nós não estamos a cem por cento em todas as vezes que vamos ou combater um incêndio ou fazer um socorro; não estamos... há sempre falhas.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</p> <p>“Às vezes. (...) Portanto, serviços como... mesmo a nível pessoal, de alguma interação com as pessoas ou qualquer coisa. (...) É no sentido de... de sentir, de falhar na parte dos serviços, é sentir que algum serviço não correu melhor do que poderia ter corrido, desmotivador também no sentido de falhar de... de não ser bem... bem isto que deveria estar a acontecer, deveria... deveria ser outra coisa, tipo nós deveríamos ser muito mais unidos do que são... do que somos, por exemplo e deveria... deveria ser muita coisa.” (Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</p>
	Ruptura Intencional	Já falhei	<p>“Se calhar já falhei algumas vezes; poder estar cá de serviço ou que devia estar e por outro motivo não vim...Às vezes também o trabalho, extra bombeiros, profissão, ocupa bastante tempo e por vezes não é possível dar tantas horas que gostaria.” (Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe)</p> <p>“Sim. Temos sempre alguns erros próprios, porque nós somos voluntários, não é? Também temos a nossa vida particular e temos família e também não podemos sempre servir a corporação. Também temos em primeiro lugar a família.” (Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe)</p>

Categorias	Dimensões	Ideia-chave	Frases
13. Avaliação de desempenho	Discordância	Não tem lógica Injusto Controverso Desacordo	<p>“Não tem lógica, então, nós somos voluntários estamos a ser avaliados para quê? Então, se somos voluntários para que é que serve sermos avaliados? Neste momento, é uma coisa que... o meu patrão não me avalia. Porque é que eu vou ser aqui avaliado? O voluntário... Não tem lógica. Então, se viemos para aqui por gosto, viemos para aqui por gosto, estamos aqui por gosto, no fim ainda temos que ser avaliados!? Mas por que ideia?(...) Isto é como quem diga: vocês treinam como voluntários, respondem como profissionais, então como profissionais. Isto não tem, não tem cabimento. Foi uma coisa que eu disse sempre que nunca tinha lógica. Também sou avaliador de quatro elementos e não gosto dessa lógica.” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</p> <p>“Se calhar enquanto bombeiro voluntário acho que não. A nível profissional acho que toda a gente deve ser avaliada. Agora a nível voluntário, acho que não.” (Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe)</p> <p>“Sou responsável pelas avaliações dos bombeiros (risos) e é difícil avaliar bombeiros voluntários, muito difícil. Porque um voluntário não se pode avaliar. Um bombeiro voluntário não devia ser avaliado. Segundo a legislação nós temos que cumprir e temos que avaliar os bombeiros. Mas eu considero que um bombeiro voluntário tem que, para além do resto das suas obrigações que tem que ter, não devia ser obrigado a ser avaliado. Arranjavam outro sistema de dar uma avaliação ao bombeiro verificando todos os parâmetros dele, se este bombeiro trabalha de dia e trabalha de noite, porque é que falha, porque é que não falha e neste momento, a avaliação não prevê isso. A avaliação diz que o bombeiro tem que cumprir aquelas xis horas, não cumprindo não chegou a topo máximo. Eu acho que não. Um bombeiro voluntário tudo bem que tenha que cumprir umas xis horas, umas horas, mas obrigá-lo a que, se não cumprisse aquelas horas vais para a reserva, acho que isso não está correto.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</p> <p>“Como voluntária não (risos). Nós, lá está, como somos comparados a profissionais, temos que fazer o papel de um profissional. Mas, fiquei surpreendida como somos voluntários e sermos avaliados. E isto deu muito que falar nos inícios.” (Sujeito 5, Bombeiro 3ª Classe)</p> <p>“Se estava à espera? Legalmente, estava. Mas, sou contra a avaliação.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</p> <p>“(…) o voluntário não havia de ser avaliado, prontos; mas, somos avaliados.” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</p> <p>“Não é muito justo, não... acho que não é uma avaliação muito justa... somos... Falo da parte de voluntariado: somos bombeiros voluntários, damos aquilo que podemos, muitas das vezes com</p>

			<p>sacrifícios, e, depois, ainda sermos avaliados por uma coisa que estamos a dar; isto não tem assim muita justificação, mas – lá está – é a Administração Interna que tutela essas ... esses objectivos e tudo; e eles é que sabem. (...) Em termos de voluntário temos avaliação anual, que é dada pelos chefes, subchefes e comando; e temos uma nota, que essa nota é que nos vai dizer se podemos concorrer a um cargo superior ou não. (...) E limita a continuidade no bombeiro voluntário. Se tiver uma avaliação negativa ou se não fizer o número de horas que devo fazer, ao fim do ano, ao fim do meu círculo, que é um ano; posso ir para a reserva, mesmo sendo voluntariado.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</p> <p>“O processo é tão controverso, é tão estranho, é tão... é muito estranho. Tipo eu como voluntária sou... sou avaliada e colegas meus que, para além de serem voluntários, são profissionais não são avaliados como profissionais não percebo. É como se você tivesse a trabalhar numa empresa de uma forma voluntária e eu estou a trabalhar numa empresa e estou a receber um salário e eu que estou a receber um salário não sou avaliada e você que está como voluntária é avaliada. Para mim não tem lógica.” (Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</p>
	Consonância	Normal De acordo	<p>“Acto normal. Há sempre aquela coisa de querer mais e melhor. Por um lado gosto, porque dá para mostrar que de verdade somos voluntários mas que gostamos e sabemos também.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</p> <p>“Nas escolas de estagiários temos avaliações das nossas formações iniciais não é,... nas várias situações somos avaliados e é a nível geral componentes prática, teóricas, avaliam comportamentos, atitudes, tudo aqui, tudo é avaliado.” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</p> <p>“Sim e acho bem que sejamos avaliados de forma também a distinguir quem se dedica mais, quem tem mais capacidades, acho bem que sejamos avaliados, também para a corporação saber o que esperar de cada um de nós.” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</p> <p>“Estou, estou a espera de ser avaliado. (...) Normal, porque nós sendo avaliados é uma forma também de percebermos se estamos a desempenhar bem ou menos bem a nossa função, o nosso trabalho.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</p> <p>“Eu concordo, porque...assinei-a sempre e não tem problemas nenhuns. Mas, um bombeiro não precisa de ser avaliado, desde que goste da casa e veja. Não serve, vai embora, porque os portões por onde entraram, saem, são grandes. Mas não, eles agora viram-se às avaliações. O importante era mais é dar as formações e pôr as pessoas a trabalhar como deve ser.” (Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe)</p>

Categorias	Dimensões	Ideia-chave	Frases
14. Compensação	Compensação intrínseca	Pessoal Agradecimento Sensação Dever cumprido Satisfação Gostar	<p>“Ai tenho, tenho a recompensa é aquela recompensa pessoal, aquela coisa, é que se chegarem à minha beira e me disserem assim: «obrigado»” (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</p> <p>“Eu estou cá porque gosto de ajudar, não para receber nada em troca.” (Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe)</p> <p>“Mas, sobretudo o facto de vestir a farda.(...) É complicado explicar-lhe; recompensa porque é a farda com que nós estamos, é com ela que nos sentimos bem ao vesti-la; de facto, andar com ela vestida e fazer o que gostamos já é uma recompensa enorme.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</p> <p>“(…) e um simples obrigado, mostramos que estamos lá para ajudar, só isso vale qualquer pagamento, para mim.” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</p> <p>“Se calhar sentir que cumpro o meu dever... é... é tenho a recompensa de (...) é uma sensação de dever cumprido (...) querer fazer uma coisa e conseguir cumpri-la diariamente é quase como uma, é quase como um dever cumprido deitar-me ao fim de um dia de trabalho aqui nos bombeiros e pensar nas diversas situações e sentir que cumpri o meu dever.” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</p> <p>“Esta amizade, o sentir que se fez o máximo para tentar ajudar as pessoas, a população que está lá fora.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</p> <p>“Traz um bem-estar por ajudar os outros.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</p> <p>“É ... um obrigado. Você não imagina o maior gosto que há eu conseguir ajudar alguém, mas isto é mais no pré-hospitalar; chegar à minha beira e dizer: «olhe, obrigado!» – isso... não há palavras... não há palavras; eu acho que só isso já define o facto de nós sermos bombeiros.” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</p> <p>“Ah, muitas. Não é que sejam monetárias, mas as recompensas das pessoas que nós vamos socorrer, dos doentes que nós vamos levar para o hospital, ah isso, não há nada... acho que há pouca coisa que nos dê mais conforto do que uma pessoa agradecer aquilo que nós fizemos; e nós sabermos que ajudamos aquela pessoa ou salvamos; não estou a dizer: ah... muitas das vezes, com o risco da nossa própria vida, ajudar um ser humano a recuperar, nós sabemos que ele chega ao hospital nas melhores condições do que estava; isso é uma boa recompensa.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</p> <p>“Eu quando me formei bombeiro não tinha regalia nenhuma. Não fui para os bombeiros para ter regalias.” (Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe)</p>
	Compensação Extrínseca	Regalias Descontos	<p>“Nenhumas. Agora, não temos nenhuma. Tínhamos na escola, tínhamos na saúde, tínhamos tanta coisa, e agora....até descontos nos estudos filhos tínhamos. Agora, não temos nada, tiraram-nos tudo.</p>

		Dinheiro	<p><i>A única recompensa que nós temos... aquilo não é uma recompensa; aquilo é dizer assim: temos aqui o bombeiro preso para no verão ter os piquetes de incêndios. O estado dá uma recompensa. Aquilo não é recompensa nenhuma, dá quarenta e um euros em vinte e quatro horas, que dá um euro e pouco por dia” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“ (...) um bombeiro poucas recompensas tem. Tínhamos as taxas moderadoras. Não sei em que situação é que elas estão, mas, segundo o que já se fala, que estão cortadas e vão continuar a ser cortadas pelo Estado; há o Fundo Social do Bombeiro, que é só para aqueles bombeiros mesmo desgraçadinhos, porque não acredito que a Liga e que a Segurança Social vá ajudar um bombeiro voluntário que ganhe o salário mínimo. Impossível, não acredito nisso. De resto, não há mais nenhuma recompensa para os bombeiros, tirando aqueles bombeiros que são pagos durante a época florestal, aí têm uma recompensa e aquilo não é uma recompensa, aquilo é uma gorjeta, conforme eu falo. De resto, não há mais recompensa nenhuma.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</i></p> <p><i>“Esta geração nova não tem essa ideia de: «eu vou para os bombeiros para servir as pessoas, para ajudar as pessoas». Não. Esta geração nova é: «eu vou se me der alguma coisa, se não me der nada, vou jogar à bola, vou jogar no computador». (...) Porque esta geração nova, conforme eu falei, eles estendem a mão a quem lhes estender a outra. Os bombeiros não têm mãos para estender, os bombeiros só querem as mãos dos bombeiros, das pessoas novas que vão entrar e se houvesse incentivos por parte do Estado aos bombeiros novos... acredito que havia mais bombeiros” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</i></p> <p><i>“A única recompensa que nós tínhamos com o voluntariado era a de não pagar nos hospitais. Que agora, é assim, agora nem sei, que isto já foi muito debatido. No Centro de Saúde, sei que não pagamos; mas no hospital ainda tou em dúvidas, não sei se pagamos ou se não pagamos.” (Sujeito 5, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“É assim, poucas (risos). Uns almoços ou coisas assim que a gente ganha por ir fazer um serviço ou porque fica até mais tarde ou coisas assim.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</i></p>
	Compensação não evidente	Nenhumas	<p><i>“ (...) eu falo por mim, não sei como é que os outros bombeiros pensam, mas eu sou daquelas pessoas que os bombeiros vão morrer comigo e noventa percento dos bombeiros falam assim. Quem não fala assim são aqueles bombeiros que vêm com a intuição de: «eu vou para o quartel dos bombeiros não é para servir o quartel, é para ser servido pelo quartel», que vem em troca de algo.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</i></p> <p><i>“Nenhuma (risos). Quase nenhuma. Sim, acho que não tenho muitas recompensas.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</i></p>

Categorias	Dimensões	Ideia-chave	Frases
<b>15. Ambiente da corporação</b>	Clima Competitivo	Interesses Rivalidades Competição Divergências	<p>“ (...) há pessoas que vêm para estas instituições e vêm com outros interesses, não vêm com interesse de defender uma camisola e então quando isso funciona assim, as coisas é muito complicado porque há sempre quem puxa um bocadinho a brasa para a sua sardinha.(...) há muitos grupos, sub-grupos, muitos grupinhos, não é, e depois há aquelas rivalidades, há alguma rivalidade. Há bastante competição; não devia, mas há. Mas isso é uma realidade. Há bastante competição, há pessoas que não lutam pelo mesmo ideal, não é; porque é assim, se eu estou a lutar pelo mesmo ideal, eu não tenho que competir; só tenho de remar para o mesmo lado.” <b>(Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</b></p> <p>“(...) o amigável, bom, nós aqui somos todos amigos, somos todos colegas, mas às vezes pode haver um bocadito de divergências por causa da reação, da maneira de uma pessoa entender uns dos outros.” <b>(Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</b></p> <p>“Bom, é assim: há sempre bombeiros que se dão melhores uns com os outros, há sempre... e esta corporação de Fafe, há cinco anos atrás, foi modificada, ou seja, houve eleições para a presidência formaram-se grupos de bombeiros de um lado e grupos de bombeiros dos outros. Há bombeiros que não souberam viver com os dois grupos, que se aliaram a um e depois, quando o outro grupo ganhou eles não pensaram que: «eu vou trabalhar para os bombeiros, não vou trabalhar para aquela lista». E não souberam conciliar essas duas coisas. E criaram-se essas guerrilhas, esses grupos.” <b>(Sujeito 4, Adjunto do Comando)</b></p> <p>“ (...) há aqueles bombeiros que: «eu não vou porque eu não tenho este equipamento. Vá fulano, que teve». (...)a nível do urbano há essas lacunas no fardamento. E depois acontece essas guerrilhas dos bombeiros, que é: «Ah, fulano teve um capacete novo, ele que vá fazer o serviço». No fundo, ele vai fazer o serviço e faz, só que gera logo ali aquele tema de conversa, que dá para ir a conversar o caminho todo, se for preciso.” <b>(Sujeito 4, Adjunto do Comando)</b></p> <p>“Pronto, eu trabalhei em confecções e vou comparar um bocadinho. Confecção, diz-se assim: «ahh, são mulheres de fábrica», porque há zangas e não sei quê. Aqui nos bombeiros também há, não vou dizer que não. É muita gente, são muitas cabeças a pensar. E então, tem que se gostar mesmo, porque se não se gostar, acabamos por nos começar a afastar deste, a afastar daquele e depois vai tudo por água abaixo. Não se chega a vias de facto.” <b>(Sujeito 5, Bombeiro 3ª Classe)</b></p> <p>“Já foi muito melhor, nos anos que entrei; foi piorando, piorando, piorando; acho que já estive muito pior do que o que está, mas apesar de continuar a achar que não está ainda no ideal. (...) As alterações foram, foram surgindo, também se deveu muito a quem estava à frente, se calhar, da casa, neste caso elementos do comando, talvez. (...) Sim, provavelmente está associado a isso; eu ainda era muito novo, por isso não sei, mas poderá</p>

		<p><i>estar associado a isso; e é óbvio que quando as coisas começam a descambar, digamos assim, é óbvio que depois criam-se maus vícios e maus hábitos e é difícil alterá-los. Um dos meus sonhos, por exemplo, era voltar a ter a casa que tinha quando entrei com doze anos, ter o mesmo tipo de companheirismo, a amizade que havia quando entrei (...)</i>” (Sujeito 6, 2º Comandante)</p> <p><i>“Muita rivalidade entre bombeiro. Um quer ser... não digo que é todos; só que... só basta... às vezes, dois ou três para destabilizar muita coisa, mas isso acho que é em todo o lado; há rivalidades, porque, por causa dos postos, com as graduações é... é um bocado... há um bocado de rivalidade (...)</i>”.(Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</p> <p><i>“Isto não deixa de ser uma família. Há alturas que há coisas com que concordamos mais, outras menos; e, às vezes, há... há atitudes que também nos deixam menos... menos, menos satisfeitos, mas isso cada cabeça sua sentença e nós não podemos agradar a todos, nem todos nos podem agradar a nós; portanto, é normal que, de vez em quando, haja assim umas... não sei... umas não concordâncias em algumas coisas, mas isso faz parte.”</i> (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</p> <p><i>“Tem fases... tem muitas fases. Tem fases em que é, tem fases em que não é. A fase em que está cá, neste momento, não é uma boa fase. (...) tipo nós deveríamos ser muito mais unidos do que são... do que somos. (...) Influencia tanta coisa, influencia mesmo muita coisa influencia o grau de serviços que nós temos, influencia a forma como comando reage perante nós, influencia os apoios que a gente tem de fora, de o carinho que sentimos pela população, influencia muita coisa.”</i> (Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</p>
	<p>Clima Amigável</p>	<p>Gratificante Amigos</p> <p><i>“O ambiente que se vive cá dentro e continuar sempre a ajudar; mas principalmente é o ambiente. Como já são 21 anos também já tenho muitos amigos cá dentro e acho que é gratificante estar aqui.”</i> (Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe)</p> <p><i>“Há grande união aqui dentro entre nós. Como é que eu lhe hei-de explicar. Se estamos num dia menos bom, vem um colega nosso em que diz umas piadas ou vamos ali ou assim e uma pessoa esquece. Se há algum problema, vem sempre alguém para nos ajudar. São pequenos gestos que uma pessoa vê e gosta; mas também, é por isso que somos amigos.”</i> (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</p> <p><i>“Acho que nós aqui somos vistos como, por exemplo, os meninos da escola, aqui somos, somos o futuro e eles apoiam-nos muito como, como sendo nós o futuro motivam-nos, tentam-nos ensinar de maneira como cada um sabe e pode ajudam-nos a estar aqui motivam-nos a vir não nos intimidam. Só, só isso de nos motivar acho que já é meio caminho andado para aprendermos.”</i> (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</p> <p><i>“Sim, um ambiente de interajuda, de amizade. No fundo cada um com a sua personalidade, é verdade. Simpatizamos sempre mais com alguém, menos com outras pessoas, mas há que saber lidar com toda a gente, procuramos a proximidade com quem devemos e não tão próximos com aquelas pessoas que nós acharmos que não devemos, porque dessa forma, a meu ver, criamos uma relação minimamente saudável.”</i> (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</p> <p><i>“Tem de tudo. Mas conseguimos sempre ultrapassar as coisas e vamos sempre tentando ser amigos uns dos</i></p>



---

			<i>outros.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</i> <i>“Nós temos muita amizade uns com os outros.” (Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe)</i>
--	--	--	--



Categorias	Dimensões	Ideia-chave	Frases
<b>16. Reconhecimento</b>	Reconhecimento Externo	Gratidão Reconhecimento População	<p>“(…) situações que eu prefiro que cheguem à minha beira e me digam: «olhe obrigado» (...) do que ter aquele reconhecimento de uma medalha ou disto ou aquilo, porque eu costumo dizer que isto é, as medalhas é só para a fotografia e outros reconhecimentos ficam.” (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</p> <p>“Normalmente sim. As pessoas ao fim de certos períodos são recompensadas, há sempre aquela recompensa quando conseguimos levar a nossa missão com sucesso, numa situação de emergência, por exemplo, quando a vítima fica bem, basta aquele sorriso nos lábios da vítima ou na família que está perto, aquele sorriso, aquela gratidão, gratifica tudo.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</p> <p>“Estava, estava, estava à espera de que o meu trabalho fosse recompensado; não recompensado monetariamente, mas que fosse recompensado, que as pessoas recompensassem aquilo que nós fazemos com o nosso esforço, com a nossa dedicação e com muitas horas de trabalho e com muitas horas de dedicação a esta causa.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</p> <p>“Que recompensas? Só motivacionais mesmo, só a motivação de as pessoas nos dizerem obrigado, às vezes. É só essa a recompensa.” (Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</p>
	Reconhecimento (In)Formal da Corporação	Medalhas Condecorações Palavra	<p>“O reconhecimento muitas vezes é através de acções de formação em que nós somos integrados, não é, por exemplo, assim: «olha queres fazer esta formação?»; eu acho que no fundo é porque sou merecedora. Eu penso assim e eu muitas vezes, vejo isso como um reconhecimento.” (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</p> <p>“Nas medalhas. Uma pessoa leva o reconhecimento com as condecorações, com as medalhas. É uma alegria, por exemplo, agora... dezoito...eu só recebo a minha medalha de vinte e anos em dois mil e quinze. Mas é uma alegria, uma pessoa quando vai ali ao meio... Vinte anos é qualquer coisa.” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</p> <p>“Cá dentro há. Se calhar da população, muitas das vezes nem tanto; se calhar às vezes devemos ser mais...haver um reconhecimento maior e não há. (...) Muitas vezes pelo chefe, pelo comando, a palavra que eles dão, a entrega de medalhas também pelos serviços.” (Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe)</p> <p>“É assim, o reconhecimento pelo bom trabalho é um elogio de um elemento do comando ou de um chefe. É um elogio para nós. São esses os elogios.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</p> <p>“A nível de instituição há as gratificações com medalhas de mérito, com o que é normal ser gratificado em qualquer instituição.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</p>

			<p><i>“Se o comando, se o nosso comando assim o achar, poderemos receber uma medalha de mérito, por bom serviço.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“Há condecorações.” (Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe)</i></p>
	Reconhecimento Não Evidente		<p><i>“(…) se calhar, não se consegue fazer esse reconhecimento como devia de ser, apesar de eu achar que o reconhecimento pelo trabalho, pelo bom trabalho de bombeiro deve ser a população que tem que dar, porque nós estamos a servir a população e, portanto, acho que a população já reconheceu muito mais o trabalho dos bombeiros (…)” (Sujeito 6, 2º Comandante)</i></p> <p><i>“(…) não sinto muito que nos reconheçam assim vamos ajudando no que pudermos.” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“Eu nunca fui reconhecida pelo meu bom trabalho. Acho que os reconhecimentos que eles dão são medalhas (…)” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Não temos nenhum reconhecimento. (…) hoje em dia um bombeiro não é agradecido.” (Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe)</i></p>

Categorias	Dimensões	Ideia-chave	Frases
17. Pertença à corporação	Sentimento de pertença	Comunicação Patentes Influência	<p><i>“Uma pessoa quando dá a sua opinião perante... é assim, a nossa opinião no grupo. Por exemplo, nós estamos divididos em secções. Uma pessoa quando dá a nossa opinião dá ao nosso chefe de secção, depois o nosso chefe de secção é que a leva ao comando. Aos elementos de comando. Geralmente, nós reunimos com a secção, damos as nossas opiniões e depois vamos ver... Primeiro, reunimos os chefes de cada equipa, damos as opiniões, depois expomos à secção toda e, a partir daí, a que for a melhor ideia, depois ainda vai ser alterada através da secção toda, levamos ao chefe, depois o chefe é que leva a ideia ao comando. É construída entre todos.” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“Tem que ter influência obrigatoriamente, porque eu, na função que estou, praticamente a maior parte das decisões são feitas, passam pelas minhas mãos, por isso tem de ter obrigatoriamente influência.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</i></p> <p><i>“Coisas simples, como dar opinião: «olha, aquilo podia fazer-se de uma maneira ou de outra» e a pessoa, um responsável é capaz de ouvir e decidir: «tens razão, vamos fazer assim».(...) Sinto-me bem porque é sinal que a minha opinião foi, foi ouvida e, que pronto, ajudou.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“O trabalho de toda a gente tem influência aqui dentro. Representamos uma entidade e se algo correr mal, não é “aquele”, mas sim “os bombeiros”. Temos que ter responsabilidade naquilo que fazemos.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“Quando tenho alguma coisa a dizer, se eu achar que não está bem, falo e eles ouvem, lá está, se querem ... querem fazer ou não; mas, tive situações em que, que já aconteceu e que eles ouviram realmente a minha opinião.” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Eu tento que ela seja ouvida. Eu sempre que há uma reunião, sempre que há um debate, se estamos a falar entre bombeiros, eu tento que seja ouvida. Sou ... faço questão disso.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</i></p> <p><i>“Sim, sinto. Muito, muito. Com esta juventude do comando, que são jovens, não é? O primeiro comandante já trabalhou comigo, também como bombeiro e por isso dão-me muita atenção.” (Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Influencia porque pelo menos... quase como em tudo na vida não é, nós... nós devemos sentir bem onde trabalhamos e aqui às vezes é mais trabalho do que voluntariado e tem... tem muito a ver tipo nós sabermos que tem alguém que é superior a nós – uma forma de dizer, não é – que que nos está a ouvir pelo menos concordando ou não mas que nos está a ouvir, serve pelo menos isso.” (Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</i></p>

	Inconsideração		<p><i>“Isto aqui é assim. Se todos formos dar uma opinião, nunca vai chegar a consenso. É muito difícil chegar a um consenso. Temos aqui as obras, por exemplo. Os bombeiros nunca deram opinião sobre obras ou, se deram opinião, nunca fui ouvida. Não, nem sempre.” (Sujeito 5, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“Nem sempre... acho que nem sempre...” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“(...) é por fases. Há alturas em que... há alturas em que realmente me sinto como parte da corporação, há outras alturas em que não.” (Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</i></p>

Categorias	Dimensões	Ideia-chave	Frases
<b>18. Gestão dos Bombeiros</b>	Equitativa	Todos por igual Boa gestão	<p><i>“Regra geral, a corporação a nível de regras é todos por igual; a nível de tudo o que vem de legislação é tudo por igual.” (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“Acho que está a ser bem gerido; não é fácil; além dos cento e quarenta elementos, mais os veículos todos que temos; também compreendo que às vezes não é possível dar-nos tudo o que nós queremos ou que nós necessitávamos; mas temos o essencial.” (Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“(…) acho que neste momento estamos a tentar que haja justiça entre bombeiros voluntários e bombeiros profissionais; dou um exemplo, com as novas regras do recenseamento nacional de bombeiros portugueses; hoje sou obrigado a fazer duzentas e sessenta e cinco horas anuais de serviço operacional. E o que a lei diz é que os funcionários, os profissionais, não passam automaticamente à reserva se não cumprirem, enquanto que os bombeiros voluntários passam logo à reserva; os bombeiros voluntários trabalham, têm o seu emprego lá fora ou são desempregados e passam automaticamente; os profissionais, como têm lá o vínculo de profissional não passam porque cabe à direcção isso mesmo; no nosso corpo de bombeiros, seja funcionário ou profissional, passa tudo à reserva. (...) É difícil de gerir tantas pessoas, com tantas diferentes opiniões; é difícil agradar a todos e não dá para agradar a todos; por isso, temos de tratar todos por igual” (Sujeito 6, 2º Comandante)</i></p> <p><i>“Está a ser feita uma boa gestão por parte deste comando e também da direcção. Têm focado objectivos e têm conseguido alcançar e cativar mais o pessoal.(...) É assim, através de formações, criação de outros tipos de formações à qual já não estavam habituados, exercícios, simulacros e essas coisas. E outro tipo de coisas que se fazem, em que eles voltam. Muitos já estavam no quadro de reserva e com este comando conseguiram voltar, porque viram que havia oportunidade deles voltarem e voltaram e o pessoal dos voluntários continuaram cá, mantiveram-se.” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“(…) sejam profissionais sejam voluntários acho que a corporação espera o mesmo de todos os bombeiros, acho que é pelo menos essa é a minha ideia, embora uns possam se orgulhar de terem isso como profissão outros não, mas a níveis, a nível de formações a nível de tudo de direitos, deveres é igual para um profissional e para um voluntário. ” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“Sim, minimamente. Até porque não acho que os bombeiros profissionais tenham assim mais regalias do que os voluntários, apenas no final do mês são pagos e nós não. Tirando isso, além de tudo também fazem voluntariado como qualquer outro bombeiro. (...) nós somos tratados basicamente de forma igual.” (Sujeito 9, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“Aqui nós somos todos uma família e não há aquela situação de ser filha de, ou ter outro tipo de responsabilidade. Não, somos todos tratados por igual. (...) Acho que na nossa corporação acaba por ser tratado por igual, mesmo</i></p>

			<p><i>sendo funcionários são tratados como iguais como os voluntários.” (Sujeito 10, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“(…) nós aqui só distinguimos os profissionais por eles ganharem dinheiro, porque, de resto, nós somos todos iguais; a única diferença entre nós e os profissionais é eles terem um salário; nós não; o tratamento é o mesmo, porque eles no trabalho desempenham como um trabalho normal, como o meu trabalho; eles também têm é que cumprir com horas de voluntário; de resto, é tudo igual; a formação é a mesma, o tratamento é o mesmo.” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Tanto profissionais como voluntariados. Toda a gente, que esteja no activo, tem seguro.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</i></p> <p><i>“Portanto, eu acho que a gestão não deve ser muito fácil. Eu não sou gestor, nem faço parte da direcção, mas não deve ser muito fácil. Mas, no geral, acho que estão a fazer um grande esforço; e acho que sim, estão a cumprir.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</i></p>
	Injusta	Injusta	<p><i>“Não. Porque é assim: o bombeiro trabalha, entra às nove, pronto, o horários dos profissionais, estão como profissionais a trabalhar, saem à horinha deles. Trabalhamos como profissionais... sou voluntário, mas trabalhamos como profissionais, em nome do voluntário, mas trabalham como profissionais. A partir daí, se aparecer aqui ao fim de semana uma vez é muito. A própria instituição havia de os informar, dizer: “ É assim, senhores profissionais, os senhores também têm voluntariado... Por isso, devia de ser um bocadinho mais de incentivo aos profissionais para eles estarem cá mais.” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</i></p> <p><i>“O funcionário da casa, estando o carro na casa, vai fazer esse serviço, que é um serviço que não é um serviço de urgência. Há casos que até é, mas esse serviço de transferência de hospital para hospital o funcionário pode muito bem fazer e está aqui é para trabalhar. E o voluntário por vezes fica indignado porque vai ele fazer o serviço e o funcionário fica cá. Ultimamente não tem acontecido isso porque os funcionários já foram chamados mais que uma vez à razão para isso. Ou seja, eles primeiro vão fazer esse serviço e depois os voluntários vão cobrir os outros serviços que é preciso. Até este momento, isto tem-se ajustado e tem melhorado.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</i></p> <p><i>“O tratamento é igual porque é, o dos profissionais é muito melhor. Porque esses estão aqui as horinhas deles e, pronto, levam o seu dinheiro. E nós estamos às vezes tantas horas como eles, ou mais ou menos e vou para casa sem nenhum tostão.” (Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Gostava que fossem um bocadinho mais justos, tanto... tanto a nível do... do nosso quartel como a nível nacional mesmo. (...) Eu acho que... e eu costumo dizer muitas vezes isso cá na corporação é... o que é para um é para todos o... se é bom, é para todos; se é mau, é para todos. E isso nem sempre acontece nem a parte boa nem a parte má e não gosto muito disso.” (Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“Neste momento estou um bocado confusa que não sei se é... se é o comando se é... se... se é a presidência. Do que... deveria ser só comando na minha opinião. (...) é como nas empresas nós primeiro dizemos ao nosso chefe e o nosso chefe vai reportar a outra pessoa e só no fim é que chega mesmo.(...) Pronto, mas isso nem sempre acontece então cá dentro o que costuma acontecer é algum problema fala-se com a parte do comando, o maioral é o comandante mas daí a ser a decisão final dele não acredito que seja, não quero em crer.” (Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</i></p>

---

			Classe)
--	--	--	---------

Categorias	Dimensões	Ideia-chave	Frases
19. Intenção de Permanência	Violação	Afastamento Passageiro Abandono	<p>“Vou-me afastar porque senão vou ficar, vou ficar assim um bocado (...) maluca da cabeça. Mas, foi assim muito passageiro e é naquelas situações em que a gente às vezes acha que não é reconhecida o suficiente. Mas foi assim mesmo, tipo uma coisa temporária. Mas depois pensei: «então se eu estou a lutar por um ideal, isto não pode ficar a meio do caminho». (Sujeito 1, Bombeiro 2ª Classe)</p> <p>Eu estive, por motivos de trabalho, por motivos profissionais, estive meio ano ausente da cidade, ou seja, da cidade que eu vivo, esta, Fafe, estive ausente meio ano. Não foi meio ano seguido, foi um mês cá, quinze dias fora, depois vinha mais vinte dias, voltava mais quinze dias. E então, nessa altura, é quase impossível eu conseguir dar o meu melhor aos bombeiros. Então, meti, sim senhor, uma licença por um período de seis meses. (...) Eu sabia que aquilo que não era para sempre, que era só um período de seis meses. Então, nesses seis meses, eu pedi essa licença e voltei. (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</p> <p>“Houve momentos se calhar de menos motivação, momentos menos bons, mas nunca pensei em abandonar. Quando alguma coisa não está bem normalmente posso, deixo de fazer tantas horas de disponibilidade e páro para pensar um bocadinho e resolver o problema...mas abandonar nunca, nunca pensei.” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</p> <p>“Houve uma altura que sim, quando houve aí uma mudança muito fraca, até meti três meses de dispensa. Não era bem abandonar, que eu gostava disto. Não gostei daquela posição naquela altura, daquele comando e por isso meti três meses de licença. Fiquei três meses de licença e depois vi que a coisa não ia assim tão, voltei novamente ao quadro ativo.” (Sujeito 13, Bombeiro 1ª Classe)</p> <p>“Eu... eu desde que cá entrei só tenho... só tenho uma certeza: enquanto me sentir bem, eu vou continuar cá. A partir do momento em que eu me sentir mal, eu saio. (...) Afasto-me um bocadinho e depois volto. (...) afastar-me um bocadinho sim. Agora abandonar definitivamente ainda não me ocorreu.” (Sujeito 14, Bombeiro 3ª Classe)</p>
	Comprometimento organizacional	Vício Gosto Bichinho Continuar	<p>“É mesmo pela causa de ajudar as pessoas... Já são dezoito anos, já um bichinho muito grande que está cá dentro.” (Sujeito 2, Bombeiro 2ª Classe)</p> <p>“(...) a gente tem os bombeiros voluntários como a segunda casa, ou seja, a gente está em casa, já conhece as paredes de casa tem televisão, tem os animais, tem a esposa e, prontos, é aquilo; e nos bombeiros não, nos bombeiros há sempre coisas novas e então, a gente... é um bichinho que temos dentro de nós que nos diz assim: «hoje tenho que ir para os bombeiros e venho para os bombeiros», e todos os dias se fica mais motivado para que venha aos bombeiros. (...) Já passei horas difíceis da vida, mas abandonar nunca. Nasceu e vai morrer.” (Sujeito 4, Adjunto do Comando)</p>



			<p><i>“(…) é às vezes pensar que se calhar queremos afastarmo-nos mas não conseguimos, é abraçar uma causa com toda a dedicação e todo o esforço e, e cumprir a missão para a qual a causa, neste caso, a associação, foi criada, que é servir a população e acho que isso é uma honra e é muito bom para nós, quem o faz.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</i></p> <p><i>“O que me leva a querer? O gostar e o poder. Está aí o querer, por isso. E pronto, é o bichinho, como eu falei, é o vício.” (Sujeito 6, 2º Comandante)</i></p> <p><i>“O bombeiro voluntário também...foi como já disse em antes, foi o facto de ter crescido praticamente aqui dentro; ganhei o bichinho por isto e então decidi ingressar e espero continuar cá” (Sujeito 7, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“O gosto se calhar, o gosto que tenho por esta casa, a vontade de dedicação. Antes era mais: “Ehh! Eu queria ser bombeiro”... Agora é: “Eu sou bombeiro” e é o continuar ao longo do tempo a dizer “eu sou bombeiro”, progredir, receber as medalhas, receber as condecorações e continuar e continuar é quase é quase como um vício que nós não queremos deixar de ter...” (Sujeito 8, Bombeiro Estagiário)</i></p> <p><i>“Porque tenho paixão pelo que faço; gosto daquilo que faço e acho que sou razoavelmente bom naquilo que faço; tenho paixão por aquilo que faço e gosto de ajudar os outros, principalmente.” (Sujeito 12, Bombeiro Sub-Chefe)</i></p>
	Ruptura	Constrangimentos Dificuldade em conciliar Desistir	<p><i>“Já pensei devido à minha profissão. Mas consegui conciliar até este momento consegui conciliar as duas coisas.” (Sujeito 3, Bombeiro 1ª Classe)</i></p> <p><i>“Nessa altura, pensei mesmo, «vou desistir, isto não é para mim»; se todos não lutamos para mesma coisa, acho que isto já não é para mim. Mas depois, com o tempo, tudo passa e pronto. E depois tive o colega que veio falar comigo, no fim, acabou por vir falar comigo e disse que realmente que devia ter agido de outra forma, pronto.” (Sujeito 5, Bombeiro 3ª Classe)</i></p> <p><i>“Penso num dia, num segundo filho, porque é muito complicado gerir a vida de casa, por muito que o meu marido me ajude é muito complicado.” (Sujeito 11, Bombeiro 1ª Classe)</i></p>

